รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ

“อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์”

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล
ดร.นัทธี จิตสว่าง

31 มีนาคม 2563

สัญญาเลขที่ RDG6240041

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ

“อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์”

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล
ดร.นัทธี จิตสว่าง

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชุดโครงการ “กระบวนการยุติธรรม-ตำรวจ”

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกสว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ซึ่งได้รับทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยและเพื่อศึกษาถึงนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

คณะผู้วิจัยต้องกราบขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) พล.ต.ท.ดร.อดุลย์ ณรงค์ศักดิ์และทุกท่านที่เกี่ยวข้องที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ โดยเฉพาะการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามสำคัญต่อประเทศไทย โดยก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นสำคัญ

คณะผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณอธิบดีกรมราชทัณฑ์ บุคลากรในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกท่าน รวมทั้งผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยเพื่อนำไปสู่แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศ

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานวิจัยฉบับนี้จะมีส่วนสำคัญที่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยและหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย หากรายงานวิจัยฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใด คณะผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง
ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หัวหน้าโครงการวิจัย

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ และเพื่อศึกษาถึงนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

วิธีการวิจัยคือ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจทั้งที่เป็นการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการจัดสัมมนากลุ่มย่อย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 18 ราย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ถูกจำคุกที่เรือนจำ จำนวน 45 รายและเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 5 ราย

ผลการศึกษาพบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีพัฒนาการมาจากประเทศไต้หวัน จากนั้นจึงมีการแตกกระจายขยายไปยังประเทศอื่นๆ มีพฤติกรรมการกระทำผิดที่แสดงออกถึงความเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ อาชญากรรมอาชีพมีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี การแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนคือ มีศูนย์กลางในการกระทำผิดและมีเครือข่ายในการกระทำผิด 5 ประการคือ กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มม้าถอนเงิน กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วนกลุ่มและกลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดโดยองค์ประกอบสำคัญในการหลอกลวงเหยื่อในปัจจุบันได้แก่ โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP: Voice over Internet Protocol) รวมทั้งอินเตอร์เน็ต เนื้อหาที่ใช้ในการสนทนาที่ใช้จิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อและกระบวนการหลอกลวงเหยื่อมีความรวดเร็วจนเหยื่อตั้งตัวไม่ทัน นอกจากนี้หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศใดจะไม่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศนั้น หากแต่จะมีการตั้งศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศ มีการสอนการกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ บางประเทศมีการตั้งโรงเรียนสอนการหลอกลวงในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การศึกษาบริบททางสังคม ระบบการเงินและกฎหมายของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ การหลอกลวงเหยื่อ ในรูปแบบของการสร้างตัวตนหลอกลวงและการไร้ตัวตน (Anonymous) ที่ไม่สามารถทราบตัวตนของผู้ที่หลอกเหยื่อ การแสวงหาคนเข้าร่วมกระบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งโดยสมัครใจ หลอกลวงและการบังคับ สำหรับมูลเหตุจูงใจการกระทำผิดคือ รายได้ที่ได้รับเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาล ในขณะที่บทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรง ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพและมีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ปัญหาในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาทิ ประสบปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐาน ไม่สามารถนำผู้กระทำผิดรายใหญ่มาลงโทษ ปัญหาการประสานงานและสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเหยื่อที่เปิดโอกาสให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ กระทำผิดเนื่องจากการถูกหลอกลวง ปัญหาจากประเทศไทยที่เปรียบเสมือนดินแดนสวรรค์ของโจร

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team One World) การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคลและมาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดที่มีความเหมาะสม

Abstract

The main objectives of the research entitled “Transnational Crime: the threat to Thailand from the call center gangs” were: to gain knowledge of the transnational call center crime, especially its pattern, behavior, network, trace, characteristics and identity; to identify problems and difficulties for the police officers and relevant staff in dealing with the transnational call center gangs; and to study the policy and measures on preventing and solving such illegal act, acknowledged as the national threat to Thailand.

This study was an exploratory research, combining documentary analysis with qualitative research methods, including in-depth interview and focus group seminar. By using the purposive sampling, the research population was composed of 18 police officers and relevant staff working on prevention and suppression of call center gangs, 45 call center gang members sentenced to imprisonment, and 5 victims of call center gangs.

According to the research findings, the call center gangs had their origin in Taiwan before further expanding to other countries. Their criminal behavior showed similarity to both transnational organized and professional crimes which involved in technology application. Besides, there was a clear division of labor in each gang, starting from a center for carrying out crime to a support network of undertaking 4 criminal activities: a call center group; a person, aka ‘the horse’, making a withdrawal of money; a group finding bank accounts or electronic cards (Automatic Teller Machine – ATM); and a team responsible for financial management or underground banking. In addition, the fundamental element in deceiving victims was a telephone call, either via VoIP (Voice over Internet Protocol) or internet, applying various psychological tactics during conversation with the target. The deception process was so fast that the victims were completely unaware. It was also found that the criminals would set up their base of operation in other locations instead of the countries of the victims. Interestingly, there was a skill and knowledge transfer between the gang members, particularly the psychological techniques in deceiving victims. In some countries, they even established a specific school to teach not only about the deception by a call center scam, but also the social context, as well as the financial system, and relevant laws enforced in the victim’s society. Other criminal skills to be shared ranged from a scam creating false identity or becoming anonymous to avoid possible personal identification, to the seeking for new gang members by one way or another: voluntary, compulsory or deception. Considering the motivation, the key reason was that the offenders could gain a huge amount of money while the sentence was relatively light. As for the problems and difficulties, the first one was derived from its characteristics of professional and transnational organized crimes. Additionally, some issues may arise during prosecution process, namely an evidence and witness gathering problem, an inability to bring master criminals to justice, a problem about coordination and cooperation between related agencies, the victims themselves who opened up opportunity for deception, and finally the obstacle occurred from the nation since Thailand was perceived as a paradise for criminals.

The research suggested that the special agency or center should be established to prevent and suppress the call center gangs while the integration of cooperation between concerned authorities was also crucial. Further, the working style as ‘one team one world’ to combat this crime and the prevention of possible victims at an individual level should be emphasized. Finally, there should be an effective measure for sentencing offenders appropriately.

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

งานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” มีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยและเพื่อศึกษาถึงนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยทั้งที่เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Study) และการวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ รวมทั้งการจัดสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group) รวมทั้งการศึกษาข้อมูลจากเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการศึกษาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยถูกจำคุกในเรือนจำ มีวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบก้อนหิมะ Snowball Sampling) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่ประสบความสำเร็จในการจับกุมและการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย จำนวน 18 ราย นอกจากนี้ยังศึกษาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกจำคุก จำนวน 45 ราย เจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 6 คน และศึกษาข้อมูลจากเหยื่อหรือผู้เสียหาย จำนวน 5 ราย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยและการดำเนินการขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนจากหน่วยงานจริยธรรมและดำเนินการตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานจริยธรรมการวิจัยในคน

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1: รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมีลักษณะที่สำคัญคือ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีพัฒนาการมาจากประเทศไต้หวัน จากนั้นจึงมีการแตกกระจายขยายไปยังประเทศอื่นๆ มีการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี การทำงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีศูนย์กลางในการกระทำผิดและมีเครือข่ายในการกระทำผิด 4 ประการคือ กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) กลุ่มม้าถอนเงิน กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วนและกลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

องค์ประกอบในการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประกอบด้วยเครื่องมือในการติดต่อเหยื่อได้แก่ การใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ใช้โทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP: Voice over Internet Protocol) หรืออินเตอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันพบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงเหยื่อด้วยการใช้โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพีในการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ หมายเลขโทรศัพท์ที่แอบอ้างเป็นหน่วยงานในการ

หลอกลวง เนื้อหาที่ใช้ในการสนทนาซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินหรือขอข้อมูลส่วนบุคคลของเหยื่อ กระบวนการหลอกลวงเหยื่อที่มีความรวดเร็วโดยการใช้หลักจิตวิทยาทำให้เหยื่อมีความโลภ ความกลัวและความไม่รู้

การตั้งศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อมีอัตลักษณ์ที่สำคัญได้แก่ หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศใดจะไม่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศนั้น หากแต่จะมีการตั้งศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศ การจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับประเทศ 3 ประเทศ คือ ประเทศไต้หวัน ประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์และประเทศที่สามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกเหยื่อ

มีพฤติกรรมการกระทำผิดที่แสดงออกถึงความเป็นอาชญากรรมข้ามชาติมีการสอนการกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างมืออาชีพ การใช้หลักจิตวิทยาที่เป็นจุดอ่อนในการหลอกลวงเหยื่อ โดยมี “หนังสือตำราจิตวิทยาขั้นสูงในการหลอกลวงอาชญากร การเปิดโรงเรียนสอนการหลอกลวงในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีสื่อการสอนที่หลากหลายทั้งที่เป็นบทสนทนาให้ท่องจำ วีดีทัศน์ที่สอนการกระทำผิด” รวมทั้งการศึกษาบริบททางสังคม ระบบการเงินและกฎหมายของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ การหลอกลวงเหยื่อในรูปของการไร้ตัวตน (Anonymous): การสร้างตัวตนสมมติจากการไร้ตัวตนของอาชญากร

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการแสวงหาคนเข้าร่วมกระบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลากหลายรูปแบบประกอบด้วย การสมัครใจเข้าร่วมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งมีการชักจูงด้วยการเสนอค่าตอบแทนที่สูง การหลอกลวงให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นพนักงานรับโทรศัพท์ ผู้ที่รับจ้างเปิดบัญชี ม้าถอนเงิน ตลอดจนการบังคับให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์หากไม่ปฏิบัติตามหรือขัดขืนคำสั่งจะถูกทำร้ายร่างกาย

2. สาเหตุในการกระทำผิดแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์

สาเหตุสำคัญในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามของประเทศไทยประกอบด้วย ลักษณะของประเทศไทยที่เอื้อต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ การเดินทางเข้า-ออกประเทศได้ง่าย การส่งเสริมการท่องเที่ยว วัฒนธรรมที่ดีงามในการต้อนรับแขกที่มาเยือนในประเทศไทยมานับแต่โบราณจนกระทั่งถึงปัจจุบัน เป็นศูนย์กลางที่มีสาธารณูปโภคสำหรับโจรครบครันได้แก่ หนังสือเดินทางปลอม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว ใช้เงินซื้อได้ทุกอย่าง ศูนย์กลางคมนาคม ค่าครองชีพในประเทศไทยไม่แพงมากเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น นอกจากนี้ยังประกอบด้วยสาเหตุจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาชญากรรมข้ามชาติที่ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษในการกระทำผิดของประเทศไทย ลักษณะของประเทศที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่สูงทำให้ยังคงมีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อเนื่องและสาเหตุจากเหยื่ออาชญากรรมซึ่งเกิดจากการใช้หลักจิตวิทยาของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อทำให้เหยื่อเปิดช่องโอกาสให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงเหยื่อ นอกจากนี้มูลเหตุจูงใจการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เซ็นเตอร์ที่สำคัญคือ รายได้ที่ได้รับเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาลในขณะที่บทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรงอันส่งให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง

3. ผลกระทบของการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อกำเนิดในประเทศไต้หวัน หากแต่ปัจจุบันได้มีการหลอกลวงเหยื่อในประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้แก่ เอเชีย แอฟริกา ยุโรปหรือสหรัฐอเมริกา อันแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศต่างๆ ทั่วโลกโดยมีผลกระทบที่สำคัญดังนี้

- ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจเป็นมูลค่ามหาศาล ทั้งเป็นผลกระทบต่อเศรษฐกิจในระดับจุลภาคคือ เหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากการหลอกลวงเหยื่อและผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศที่ต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของประเทศจีนระบุว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันสร้างความเสียหายแก่จีนแผ่นดินใหญ่ปีละมากกว่า 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือราว 52,500 ล้านบาท สำหรับประเทศไทยพบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่จำแนกตามปีที่กระทำผิดในระหว่าง พ.ศ.2561-2562 มีมูลค่าการกระทำผิด จำนวน 260,437,332 บาท ซึ่งเป็นตัวเลขที่ได้มีการแจ้งความดำเนินคดีอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตามมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ไม่ได้มีการแจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดอาจมีจำนวนมากกว่านี้

- ผลกระทบทางสังคม

เหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประสบกับความเครียด โดยเหยื่ออาชญากรรมบางรายได้มีการฆ่าตัวตาย หากยังคงมีการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่องจะส่งผลกระทบต่อสังคมเพราะสมาชิกของสังคมส่วนหนึ่งต้องประสบกับการสูญเสียเงินที่ไม่ได้ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มนำไปสู่ความยากจนอันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาสังคมไทยเป็นสำคัญ รวมทั้งสมาชิกของสังคมต้องประสบกับความเครียด อันอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาสังคมต่อไป

- ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ปัญหาอาชญากรรมได้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยและส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจไม่ต้องการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ที่ 2: ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินคดีประกอบด้วยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศที่จะหลอกลวงเหยื่อ ปัญหาการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

2. ปัญหาในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาในการดำเนินคดีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วยปัญหาจากลักษณะของอาชญากรรมที่เป็นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติ ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์และอาชญากรรมเศรษฐกิจ รวมทั้งการเชื่อมโยงของโลกที่ไร้พรมแดนในปัจจุบันจึงส่งผลให้ไม่มีระบบในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมอย่างแท้จริง อันส่งผลต่อปัญหาด้านการจับกุมตัว ดำเนินคดีผู้กระทำผิดยากต่อการจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำผิดรายสำคัญ ปัญหาโทษที่ได้รับน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวันที่มีบทลงโทษไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่ได้รับมีมูลค่ามหาศาล

ปัญหาจากประเทศไทย: *“ดินแดนสวรรค์ของโจร”* ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วยปัญหาข้อมูลรั่วไหลจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลลูกค้า รวมทั้งปัญหาจากผู้เสียหายเปิดโอกาสให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์กระทำผิด โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักเลือกเหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุเนื่องจากสามารถหลอกลวงหรือชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้กระทำผิดวัยทำงาน รวมทั้งอาศัยความโลภของเหยื่อหรือความกลัวของเหยื่อเป็นเป้าหมายในการกระทำผิด การหลอกลวงที่รวดเร็วเกินกว่าเหยื่อจะคิดทบทวนอย่างรอบคอบ

อันนำไปสู่ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิด ปัญหาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรข้ามชาติ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปัญหาไม่มีการสำรวจติดตามเพื่อการควบคุมการพักอาศัยของคนต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาเรื่องกล้องวงจรปิดหรือ CCTV ปัญหาการยืนยันตัวบุคคล ปัญหาด้านการดำเนินคดี ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การตั้งข้อกล่าวหาในการกระทำผิด ปัญหาไม่ได้ดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ปัญหาเรื่องภาษา ปัญหาเรื่องภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตำรวจ ปัญหาการสลับตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและปัญหางบประมาณในการดำเนินการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญและปัญหาระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ทำให้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศทั้งที่เป็นความร่วมมือต่อฐานข้อมูลในการกระทำผิด การจับกุมและการรวบรวมยานหลักฐานในการดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเหยื่ออาชญากรรม

วัตถุประสงค์ที่ 3: นโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

สำหรับนโยบายและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยประกอบด้วย การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีประสิทธิภาพแนวทางหนึ่งคือ การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team one world) การจัดตั้ง

ศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคลและการป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน

สรุปการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เกิดขึ้นเมื่อมีองค์ประกอบทั้ง 3 ประการครบถ้วนคือ ผู้กระทำผิดที่เกิดจากความสมัครใจเพราะมีความโลกเห็นว่าบทลงโทษที่ได้รับน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่ได้รับหรือมีความคุ้มค่าต่อการประกอบอาชญากรรม รวมทั้งผู้ที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เนื่องจากการถูกหลอกลวงและถูกบังคับให้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในขณะที่เหยื่อขาดความระมัดระวังต่อการต้องถูกหลอกให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากความโลภ ความกลัว ความไม่รู้และความเชื่อหรือความศรัทธาที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หลอกเหยื่อให้ตกลงสู่กับดักที่ได้หลอกลวงเหยื่อ ในขณะที่ได้มีช่องโอกาสที่เหมาะสมต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือหลอกเหยื่อให้หลงเชื่อ การใช้ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศเพื่อหลอกลวงเหยื่อและป้องกันการถูกจับกุมดำเนินคดี ดังนั้นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยคือ การป้องกันและแก้ไขที่ผู้กระทำผิดคือ ต้องปราบปรามหัวหน้าแก๊งอย่างเด็ดขาดและป้องกันไม่ให้มีลูกน้องหรือสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกหลอกเข้าไปสู่วงจรในการกระทำผิด ในขณะเดียวกันจะต้องป้องกันการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมโดยการให้ความรู้ ความเข้าใจกับผู้ที่มีโอกาสในการตกเป็นเหยื่อให้มีความระมัดระวังและรู้ทันกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการลดโอกาสในการกระทำผิดโดยการอาศัยความร่วมมือของประเทศต่างๆ ในการป้องกันและปราบปราม รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดตามที่มาของแหล่งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการจัดการกับผู้กระทำผิดและทลายศูนย์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป

ข้อเสนอแนะของการศึกษา

ข้อเสนอแนะของการศึกษา “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ประกอบด้วย

- ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่

การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย

การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team One World) การสร้างความร่วมมือระหว่าประเทศในการแลกเปลี่ยนข่าวกรอง การตรวจสอบความร่วมมือและการดำเนินการที่ตรงกัน การช่วยเหลือในการสืบสวนข้อเท็จจริงทางอาญา การดำเนินการตามความยุติธรรมต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานทางอาญาที่สมบูรณ์ เป้าหมาย การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ดำเนินการวิเคราะห์เส้นทางการเงินของผู้กระทำความผิดและแจ้งแก่ธนาคารเพื่อป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การเพิ่มบทลงโทษทางกฎหมายและใช้มาตรการยึดทรัพย์และการดำเนินการทางด้านภาษีอากร การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคล มาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดที่มีความเหมาะสม

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
บทสรุปผู้บริหาร		**ง**
สารบัญ		**ฌ**
สารบัญตาราง		**ฎ**
สารบัญภาพ		**ฎ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามในการวิจัย	8
	1.3 วัตถุประสงค์	8
	1.4 ขอบเขตของการศึกษา	9
	1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	9
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
	1.7 แผนการถ่ายทอดผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย	11
	1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อสิ้นสุดการวิจัย	12
บทที่ 2	**การทบทวนวรรณกรรม**	**15**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
	2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
	2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
บทที่ 3	**วิธีการดำเนินการวิจัย**	**47**
	3.1 รูปแบบการวิจัย	47
	3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย	48
	3.3 กลุ่มเป้าหมายและวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย	48
	3.4 เครื่องมือในการวิจัย	50
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	51
	3.6 ระยะเวลาทำการวิจัย	52
	3.7 จริยธรรมของการวิจัยในคน	52

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา**	**53**
	ส่วนที่ 1: รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย.....	53
	ส่วนที่ 2: ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์.....	127
	ส่วนที่ 3: นโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย.....	146
	ส่วนที่ 4: การอภิปรายผลการศึกษา.....	160
บทที่ 5	**สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....**	**193**
	5.1 สรุปผลการศึกษา.....	47
	5.2 ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา.....	217
	5.3 ข้อเสนอแนะของการศึกษา.....	218
บรรณานุกรม.....		**226**
ภาคผนวก.....		**237**
	ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์.....	**238**
	ข เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน.....	**245**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	การกระทำผิดและสรุปผลการปฏิบัติการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	3
1.2	การกระทำผิดและมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่าง พ.ศ.2561-2562 ที่ได้รับแจ้งของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	3
1.3	การดำเนินการตามหมายจับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์.....	4
4.1	การจับกุมผู้ต้องหาที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติใน พ.ศ.2561.	93
4.2	สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์.....	120
4.3	สรุปผลการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 9 ครั้ง จาก 7 ประเทศ ใน พ.ศ.2561.....	153

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	องค์ประกอบของการกระทำผิดตามทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน.....	26
2.2	ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม.....	32
2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46
4.1	สถิติการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำนวนครั้งในการโทรศัพท์ที่ประสบความสำเร็จในการหลอกเหยื่อในระหว่าง ค.ศ.2013-2016.....	73
4.2	ช่องทางการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระหว่าง ค.ศ. 2013-2016.....	74
4.3	ลักษณะของการค้ามนุษย์ตามคำนิยามมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ.....	175
4.4	สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย.....	192
5.1	การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และแนวทางการป้องกันแก้ไข.....	215

บทที่ 1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัญหาอาชญากรรมที่ยังคงเป็นปัญหาสำคัญในทุกสังคมมาตั้งแต่อดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบันได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมพื้นฐาน (Street Crime) ที่เกี่ยวข้องกับการฉก ชิง วิ่งราว ทรัพย์ การข่มขืนหรือการฆาตกรรมที่ปรากฏให้เห็นในหน้าหนังสือพิมพ์ไม่เว้นแต่ละวัน โดยเป็นปัญหาอาชญากรรมที่ควบคู่กับทุกสังคมมาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะเมื่อสังคมมีความเจริญก้าวหน้าอาชญากรรมพื้นฐานดังกล่าวหาได้หมดไปจากสังคมไม่ หากแต่ยังคงเติบโตควบคู่กับความเจริญเติบโตของสังคมเมืองอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงที่สำคัญของประเทศไทยยังคงเผชิญกับอาชญากรรมพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอาชญากรรมประเภทหนึ่งที่สร้างปัญหาให้กับประชาชนในเขตกรุงเทพมาเป็นเวลานาน ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์ไม่ว่าจะเป็นการลักทรัพย์ในเขตที่พักอาศัย การขโมยรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ รวมทั้งการปล้นทรัพย์หรือชิงทรัพย์

หากแต่ปัจจุบันอาชญากรรมประเภทหนึ่งที่ได้สร้างปัญหาให้กับประชาชนโดยก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพย์สินของประชาชนคือ การกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นการหลอกลวงให้ประชาชนหลงเชื่อทั้งที่เป็นการใช้โทรศัพท์ในการหลอกลวง หรือการใช้โทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ต (VoIP) หลอกลวงให้ประชาชนหลงเชื่อ อาทิ การอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่และหลอกลวงให้ประชาชนหลงโอนเงินทำให้ประชาชนต้องสูญเสียเงินทองเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำผิดเรียกว่า “กลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการกระทำผิดในรูปแบบใหม่ตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี อาทิ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ใช้ช่องทางนำเงินที่ได้จากการหลอกลวงไปลงทุนโดยโอนเข้าระบบสกุลเงินดิจิทัลหรือบิทคอยน์ทำให้ยากต่อการรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดี โดยพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนเป็นวงกว้าง หลายคนต้องสูญเสียเงินก้อนสุดท้ายในชีวิต อันถือเป็นภัยต่อความมั่นคงและความผาสุกของสังคมไทย

นอกจากนี้ปัจจุบันประเทศไทยมีภัยทางการเงินที่สำคัญ 5 ประเภทได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ แชร์ลูกโซ่ การใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ การสวมรอยปลอมแปลงเอกสารบัตรและการหลอกลวงในลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยรายงานของกระทรวงการคลังพบว่า การร้องเรียนปัญหากลโกงประชาชนเมื่อ พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา มีจำนวนสูงขึ้นนับพันราย โดยวิธีที่กลุ่มมิจฉาชีพนิยมเข้ามาหลอกลวงประชาชนมากสุดคือการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งจะโทรศัพท์เข้ามาหลอกประชาชนในหลายรูปแบบ เช่น หลอกว่าเป็นผู้โชคดีและขอข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อยืนยันการได้รับรางวัล จากนั้นนำข้อมูลไปโจรกรรมแฮกเกอร์ในระบบหรือหลอกว่าได้รับสินค้าทางไปรษณีย์จากต่างประเทศและให้มีการโอนเงินค่าภาษีเข้าไปก่อนและจึงจัดส่งสินค้าให้ รวมถึงวิธีการแชร์ลูกโซ่ก็ยังทำให้มีผู้เสียหายจำนวนมากเช่นกัน อาทิ หลอกให้ไปลงทุนลักษณะต่างๆ เพื่อให้ผลตอบแทนสูงในช่วงแรก จากนั้นก็จะไม่จ่ายและหนีหายไปอันส่งผลกระทบต่อ

ประชาชนที่ตกเป็นเหยื่อจำนวนมากที่ต้องสูญเสียเงินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2562)

สำหรับจุดเริ่มต้นของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เกิดจากแก๊งอาชญากรรมในประเทศไต้หวันที่ใช้กลอุบายหลอกเหยื่อในประเทศเรื่องบัตรเครดิตต่อมาได้มีการเข้าไปตั้งฐานในการปฏิบัติการที่ประเทศจีน แต่หลังจากถูกกวาดล้างอย่างหนักทำให้แก๊งดังกล่าวที่ยังหลงเหลืออยู่ไปตั้งฐานปฏิบัติการล่อลวงเหยื่อที่ประเทศอื่นๆ ในแถบเอเชียแทนไม่ว่าจะเป็นประเทศฟิลิปปินส์ มาเลเซีย ลาว กัมพูชา รวมไปถึงประเทศไทยด้วย (เดลินิวส์, 2559) อันส่งผลให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยยังคงมีอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เข้ามาหลอกลวงคนไทยนั้นเป็นเครือข่ายอาชญากรรมข้ามชาติที่ประสานโยงใยกันระหว่างตัวการใหญ่ซึ่งเป็นชาวไต้หวันกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศแถบเอเชียได้แก่ ประเทศจีน กัมพูชา มาเลเซีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์และไทย วิธีการคือ ตัวการใหญ่ชาวไต้หวันจะส่งตัวแทนเข้าไปประสานและร่วมมือกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศต่างๆ ซึ่งแก๊งเหล่านี้จะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเงิน ข้อกฎหมายและบริบททางสังคมของผู้คนในประเทศตนเองซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อ โดยจะไปตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศอื่นที่ไม่ใช่ประเทศของเหยื่อเพื่อป้องกันการตรวจสอบและติดตามจับกุม ซึ่งแต่ละประเทศก็จะมีแก๊งที่ดูแลโดยชาวไต้หวันและประสานกับหัวหน้าเครือข่ายที่ประเทศไต้หวัน เช่น แก๊งอาซื่อ ซึ่งอยู่ในย่านศรีเปอร์ตาลิ่ง กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย แก๊งฉีเคอ ซึ่งอยู่ที่ดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

อุปกรณ์ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละแห่งใช้หลอกลวงเหยื่อนั้นจะมีลักษณะเดียวกันได้แก่ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์ VoIP ซึ่งจะแปลงสัญญาณโทรศัพท์ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่จะแอบอ้าง พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของเหยื่อ โดยจะมีทีมงานคอลเซ็นเตอร์จากประเทศกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อ โดยมีวิธีการคือ ถ้าเหยื่อเป้าหมายเป็นคนไทย แก๊งดังกล่าวจะไปเช่าบ้านหรืออาคารเพื่อตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา มาเลเซีย ดูไบ แล้วให้คนไทยไปทำหน้าที่โทรศัพท์ โดยจะมีเครื่อง VoIP ซึ่งจะแปลงสัญญาณเป็นเบอร์โทร.ของหน่วยราชการต่างๆ ที่จะใช้ในการแอบอ้าง เช่น สถานีตำรวจ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) เจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ สถาบันการเงิน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เมื่อเหยื่อตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์จะพบว่าเบอร์ที่โทรมาตรงกับเบอร์ของหน่วยราชการ โดยให้ทีมงานซึ่งเป็นคนไทยโทรศัพท์ข้ามประเทศไปหลอกให้เหยื่อโอนเงิน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่องโดยก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพย์สินของประชาชนที่หลงเชื่อและต้องตกเป็นเหยื่อจำนวนมาก ซึ่งตลอดกว่า 10 ปีที่เกิดขึ้นจนกระทั่งถึง พ.ศ.2561 พบว่า ขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทำให้คนไทยต้องตกเป็นเหยื่อรู้ไม่ทันถูกหลอกลวงไปแล้วหลายพันคน มูลค่าความเสียหายอยู่ที่หลักกว่า 200 ล้านบาท (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

นอกจากนี้จากสถิติการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในรอบ 3 เดือนระหว่างเดือนมกราคมถึงมีนาคม พ.ศ.2561 พบว่ามีการแจ้งความจากผู้เสียหายทั่วประเทศ จำนวน 383 คดี ต่อศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปฉ.ทน.ตร.) ได้รับมูลค่าความเสียหายประมาณ 200 ล้านบาท (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

ภายใต้การบูรณาการปฏิบัติการร่วมกันระหว่างตำรวจ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือ ปปง. ที่เปิดสายด่วนสำหรับผู้ถูกหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หมายเลข 1710 ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 ถึงต้นปี พ.ศ.2561 ที่เริ่มมีการจัดทำสถิติการหลอกลวงและจำนวน ผู้เสียหาย พร้อมคณะทำงานอย่างเป็นระบบ พบว่า มีผู้หลงเชื่อโอนเงินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากถึง 157 คน มูลค่าความเสียหายที่สูญเสียไปแล้วกว่า 67 ล้านบาท

รวมทั้งสถิติการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตั้งแต่การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ สำนักงาน ปปง. พบว่า มีผู้แจ้งผ่านสายด่วน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 จนถึง 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2561 มีผู้เสียหายหลงเชื่อและโอนเงิน จำนวน 210 ราย เหตุเกิดแล้วรีบแจ้ง 88 ราย เหตุเกิดแล้วแจ้งภายหลัง 122 ราย รวมมูลค่าความเสียหายประมาณ 81,517,259.53 บาท (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประเทศไทยเป็นมูลค่ามหาศาล ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่าง พ.ศ.2561-2562 ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงการกระทำผิดและสรุปผลการปฏิบัติการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2562 ของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การรับแจ้งความการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (คดี)	**การดำเนินคดีเสร็จสิ้น (คดี)**	**คดีคงเหลือ (คดี)**	**มูลค่าความเสียหาย (บาท)**
514	498	16	260,437,332

ที่มา: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่จำแนกตามปีที่กระทำผิดในระหว่าง พ.ศ.2561-2562 พบว่ามีมูลค่าการกระทำผิดมหาศาล อันส่งผลกระทบต่อเหยื่ออาชญากรรมและเศรษฐกิจของประเทศไทย มูลค่ามหาศาลดังแสดงให้เห็นในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงการกระทำผิดและมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ระหว่าง พ.ศ.2561-2562 ที่ได้รับแจ้งของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พ.ศ.	**การรับแจ้งความการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (คดี)**	**มูลค่าความเสียหาย (บาท)**
2561	508	259,706,632
2562 (ณ วันที่ 31 มกราคม 2562)	6	730,700

ที่มา: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการรับแจ้งความการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในปี 2561 รวมจำนวน 508 คดี มีมูลค่าความเสียหาย 259,706,632 บาท ในขณะที่การรับแจ้งความการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใน พ.ศ. 2562 ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2562 เพียงแค่เดือนเดียวพบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้รับแจ้งความจำนวน 6 คดี มีมูลค่าความเสียหาย จำนวน 730,700 บาท ซึ่งแม้จะเป็นการรับแจ้งความเพียงแค่เดือนเดียว หากแต่ได้แสดงให้เห็นถึงมูลค่าความเสียหาย จำนวนมากถึง 730,000 บาท อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ยังคงมีต่อเนื่องและหากไม่มีกระบวนการในการป้องกันและแก้ไขที่มีประสิทธิภาพย่อมเป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

นอกจากนี้จากการดำเนินการตามหมายจับกุมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติพบหมายจับในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการดำเนินการจับกุมและอายัดทรัพย์สินปรากฏดังนี้

ตารางที่ 1.3 แสดงการดำเนินการตามหมายจับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การดำเนินการ	**หมายจับ**
หมายจับเดิม 675 หมาย	610
หมายที่เพิ่มมาใหม่	-
จับกุม (ก่อน 24 ส.ค.62)	553
จับกุม/อายัด (24-30 ส.ค.62)	-
คงเหลือ	57

ที่มา: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การเยียวยาแก่เหยื่ออาชญากรรม

สำหรับการเยียวยาให้แก่ผู้เสียหายหรือเหยื่อจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่าศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถดำเนินการดังนี้

1) คืนเงินให้แก่ผู้เสียหาย 25 ครั้ง จำนวน 125 ราย

2) รวมเป็นเงิน 25,765,022.43 บาท

จากสถิติการกระทำผิดและมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย ได้แสดงให้เห็นว่าการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นภัยคุกคามที่สำคัญต่อประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการกระทำผิดในลักษณะของการหลอกลวงเหยื่อที่เป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ มีการกระทำผิดในลักษณะของอาชญากรรมอาชีพ รวมทั้งมีรูปแบบการกระทำผิดที่มีความสลับซับซ้อนยากต่อการสืบสวนสอบสวนและการดำเนินคดี ซึ่งปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการรวมกลุ่มในลักษณะของอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติที่หากมีการหลอกลวงเหยื่อประเทศใดจะให้คนในประเทศนั้นทำหน้าที่ในการโทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อ เช่นเดียวกับการหลอกลวงเหยื่อคนไทยซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่างชาติโดยเฉพาะชาวไต้หวันจะมีการชักชวนคนไทยในการร่วมกระทำผิดเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทยเป็นสำคัญ โดยมีแก๊งที่กระทำผิดในลักษณะข้ามชาติที่มีความหลากหลายเชื้อชาติ

ร่วมกับคนไทยในการกระทำผิด ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยที่สำคัญจำแนกได้ประมาณ 8 แก๊ง มีทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ บางส่วนใช้ฐานปฏิบัติการในต่างประเทศโทรศัพท์มาหลอกลวงคนไทยดังจะเห็นได้จากพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติดังนี้

1) แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายใหญ่ที่สำคัญของโลกรวมทั้งประเทศไทย โดยมีการฉ้อโกงเงินจากประชาชนทั่วโลกไปหลายพันล้านดอลลาร์สหรัฐ ดังจะเห็นได้จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันใน พ.ศ.2560 แก๊งหนึ่งที่มีผู้กระทำผิดจำนวน 7 คน ร่วมกับคนไทย 18 คน หลอกเหยื่อจำนวนประมาณ 100 ราย ก่อให้เกิดการสูญเสียเงินมูลค่ามากกว่า 200 ล้านบาท โดยมีจำนวนผู้ต้องหาทั้งหมด 25 ราย นอกจากนี้ยังมีคนไทยร่วมในการกระทำผิดโดยได้รับได้ค่าจ้างเดือนละ 100,000 บาท (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560)

2) แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน

จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เมื่อ พ.ศ.2560 พบ ผู้กระทำผิดเป็นชาวจีนแผ่นดินใหญ่และชาวไต้หวันรวม 44 คน พร้อมของกลางโทรศัพท์มือถือกว่า 100 เครื่อง บัตรเอทีเอ็ม 19 ใบ เครื่องอ่านข้อมูลเอสดีการ์ด (SDCARD) 10 เครื่อง ซิมการ์ดใหม่ 23 ชิ้น โมเด็มเราเตอร์ (Modem Router) 3 เครื่อง เครื่องขยายสัญญาณโทรศัพท์ไร้สาย 1 เครื่องและรถยนต์ 1 คัน โดยเป็นเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติขนาดใหญ่ มีเครือข่ายเชื่อมโยงกว่า 6 ประเทศ อาทิ ประเทศจีน พม่า ไต้หวัน กัมพูชา สเปนและเคนย่า โดยเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ขนาดใหญ่ที่เข้ามาตั้งฐานในประเทศไทยและตามพื้นที่ชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน โดยแก๊งดังกล่าวเข้ามาตั้งฐานในประเทศไทยโดยเช่าบ้านเป็นฐานคอลเซ็นเตอร์หลายพื้นที่ทั้งย่านรามอินทรา คลองสาน กทม. พื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรีและพัทยา เกือบทุกจุดจะติดตั้งกล้องวงจรปิดรักษาความปลอดภัยอย่างแน่นหนา ซึ่งพบว่าสมาชิกแก๊งได้หมด 44 คน แบ่งเป็นชาวจีน 19 คนและชาวไต้หวัน 25 คน โดยมีประชาชนตกเป็นเหยื่อนับพันในหลายประเทศ มูลค่าความเสียหายกว่า 100 ล้านบาท หลังจากรับโอนเงินที่หลอกลวงมาได้จะรีบโอนต่อไปอีกประเทศทันทีเพื่อหลบเลี่ยงการตรวจสอบ การจับกุมคดีลักษณะนี้ทำได้ยากเนื่องจากทำโยงใยไปหลายประเทศ (ไทยรัฐ, 2560) นายเลนนอน จาง นักอาชญาวิทยาจากมหาวิทยาลัยโมนาช ประเทศออสเตรเลีย ผู้เชี่ยวชาญการฉ้อโกงทางโทรศัพท์ระบุว่าแก๊งชาวจีนเร่ร่อนไปตั้งศูนย์เพื่อหลอกลวงทั่วเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยอาศัยช่องโหว่วีซ่าท่องเที่ยวและการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตที่รวดเร็วในหลายๆ ประเทศ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

3) แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซีย

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซียมีการกระทำผิดต่อประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยการกระทำผิดที่ก่อให้เกิดความเสียหายรายสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวอินโดนีเซียใน พ.ศ.2560 ที่มีชาวอินโดนีเซียเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ร่วมกับคนไทยอีกจำนวน 2 คน ในการกระทำผิด โดยการนำคนไทยไปทำงานที่ฟิลิปปินส์ แล้วตั้งศูนย์โทรศัพท์กลับมาหลอกลวงคนไทยด้วยกัน ก่อให้เกิดความเสียหายไม่ต่ำกว่า 120 ล้านบาท (ไทยรัฐ, 2560)

4) แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติจากประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ร่วมกับชาวไทยจำนวน 28 คน ทำหน้าที่รับจ้างเปิดบัญชีโอนเงินจากการหลอกลวง ร่วมกับเครือข่ายนายทุนในตุรกีและ

เมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ซึ่งได้ค่าจ้างเปิดบัญชีคนละ 1,500 บาท ก่อให้เกิดมูลค่าความเสียหายแก่ประเทศไทยจำนวนมาก ตัวอย่างการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายใหญ่ที่สามารถจับกุมได้ใน พ.ศ.2561 ได้แก่ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการกระทำผิดจากเมืองดูไบที่มีจำนวนคนมาก มีความเชี่ยวชาญสูง หลอกลวงคนไทยมูลค่าความเสียหายประมาณ 100 ล้านบาท การเข้าทลายแก๊งคอล์เซ็นเตอร์ที่เมืองดูไบเป็นผลมาจากการเข้าทลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศกัมพูชา ซึ่งพบเส้นทางการเงินเชื่อมโยงจึงทราบแหล่งที่มาถึงตัวขบวนการชาวไต้หวัน เพราะแต่ละจุดจะมีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าควบคุมทุกจุด ซึ่งร้อยละ 70 การหลอกลวงมาจากกลุ่มนี้ หลังจากกลุ่มนี้ถูกจับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีจำนวนลดลง ส่วนผู้ต้องหาที่จับได้ที่ประเทศกัมพูชาอยู่ระหว่างการประสานงานเพื่อขอนำตัวคนไทยกลับมาดำเนินคดีที่ประเทศไทย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เมืองดูไบ เป็นแก๊งใหญ่ร้อยละ 60-70 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

5) แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในฟิลิปปินส์

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ฟิลิปปินส์ที่สำคัญดังจะเห็นได้จากการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศฟิลิปปินส์ใน พ.ศ.2561 กลางกรุงมะนิลา พบว่า ได้โทรศัพท์หลอกคนไทยมานานกว่า 1 ปี เหยื่อรายล่าสุดสูญเงินเกือบ 2 ล้านบาท โดยมีคนไทยหลงกลตกเป็นเหยื่อโอนเงินให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์แก๊งนี้ โดยเหยื่อรายล่าสุด พบว่า ถูกหลอกให้โอนเงินจำนวนเกือบ 2,000,000 บาท ถือเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ขบวนการใหญ่ที่มีการปรับเปลี่ยนการโอนเงินเหยื่อ กระจายไปหลายบัญชีแล้วตระเวนถอนเงินออกจากบัญชี โดยผ่านตู้ ATM ภายในประเทศไทย เป็นการใช้ระบบ อีแบงค์กิ้ง รวบรวมเงินไป ณ จุดเดียว แล้วทำการที่ไหนก็ได้ ทั้งนี้คนไทยที่ร่วมขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์และถูกจับกุมยอมรับว่าโทรศัพท์ไปหลอกลวงคนจำนวนไม่น้อย โดยบทสนทนาส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการส่งสินค้ากลับไปต่างแดน พร้อมอ้างว่าถูกหลอกให้มาทำงาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

6) แก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซีย

แก๊งคอลเซนเตอร์มาเลเซียจะกระทำผิดทั้งในรูปของคอลเซนเตอร์และสกิมเมอร์ โดยมีลักษณะของการกระทำผิดในประเทศไทยคือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวมาเลเซียที่เข้าออกประเทศไทยเป็นประจำจะกดเงินที่ตู้เอทีเอ็ม หลังจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกให้ผู้เสียหายโอนเงินสำเร็จจะมีผู้กระทำผิดรายหนึ่งเป็นคนรวบรวมเงินส่งออกต่างประเทศซึ่งรายที่ดำเนินการจับกุมได้มีการโอนเงินออกไปถึง 1.2 ล้านบาท โดยมีคนไทยร่วมกระทำผิดในการเปิดบัญชีธนาคารให้ เป็นต้น นอกจากนี้จากการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซียและกัมพูชา จำนวน 5 แห่ง สามารถจับกุมผู้ต้องหา จำนวน 55 ราย มีเบอร์โทรศัพท์ที่คนร้ายใช้สัญญาณ VoIP ปลอมหมายเลขโทรศัพท์ โทรเข้ามาหลอกลวงประชาชนจำนวนกว่า 150 หมายเลข (กรุงเทพธุรกิจ, 2561)

7) แก๊งคอลเซ็นเตอร์กัมพูชา

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชา พบว่า ส่วนหนึ่งเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นชาวไต้หวันร่วมกับชาวจีนหรือชาวไทยในการใช้สถานที่ของประเทศกัมพูชาในการกระทำผิด ดังจะเห็นได้จากการทลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกัมพูชาเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2561 พบโรงเรียนสอนการทำแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งมี นายเฉิน หยวนไข่ ชาวไต้หวัน เป็นแกนนำคนสำคัญระดับสั่งการที่ถูกตำรวจท่องเที่ยวและกองบัญชาการรักษาความปลอดภัยฝ่ายพลเรือนกัมพูชา บุกเข้าจับกุม โดยตำรวจพบหลักฐานการทำคอลเซ็นเตอร์ระดับพื้นฐาน ตั้งแต่สอนการจัดทำบทพูด (Script) ให้คนไทย สอนโทรศัพท์หาเหยื่อในประเทศ

ไทย โดยทุกพื้นที่แบ่งเป็นห้องที่เก็บเสียงไว้อย่างดีเพื่อให้แนบเนียน ซึ่งผลจากการจับกุมพบว่า 1 ในผู้ต้องหายอมรับว่าบทพูด (Script) ที่ใช้พูดในการหลอกลวงคนไทยรวมถึงเบอร์โทรศัพท์และคู่สายที่ถูกโอนเข้ามาให้พนักงานพูดคุยถูกควบคุมโดยชาวไต้หวัน โดยหนึ่งในแกนนำจะให้เงินสดมาก้อนหนึ่งเพื่อจัดทำระบบและหาคนไทยมาเป็นพนักงาน หากหาไม่ได้ก็จะใช้วิธีหลอกลวงมากักขังไว้ก่อนสอนระบบการพูด เฉิน หยวนไข่ ถือเป็นแกนนำคนสำคัญจากไต้หวันที่มีอำนาจในการควบคุมพื้นที่ในภูมิภาคเอเชียในการจัดทำศูนย์คอลเซ็นเตอร์หาคนไทยมาเป็นพนักงาน คนเปิดบัญชีและให้ชาวไต้หวันเป็นคนตระเวนกดเงินเพื่อโอนกลับไปยังประเทศต้นทางผ่านระบบ Bitcoin สำหรับการจับกุมคนไทยได้ 25 คน ไต้หวัน 5 คนและกัมพูชาอีก 3 คน ในจำนวนนี้มีทั้งผู้สมรู้ร่วมคิดและเหยื่อที่ถูกหลอกมาถือเป็นแก๊งใหญ่ที่สุดในประเทศเพื่อนบ้านที่ตำรวจสามารถแกะรอยและประสานความร่วมมือนำมาซึ่งการจับกุมแบบยกแก๊งที่สร้างความเสียหายให้กับคนไทยมูลค่านับ 100 ล้านบาท

นอกจากนี้สำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกัมพูชาเปิดเผยเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2561 ว่าเจ้าหน้าที่ได้บุกเข้าจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายใหญ่จากจีนได้ผู้ต้องหารวม 225 คน โดย 25 คนในจำนวนนี้เป็นผู้หญิง พร้อมยึดของกลางเป็นโต๊ะทำงาน เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเป็นจำนวนมาก หลังได้รับเบาะแสระบุว่าคนทั้งหมดซึ่งอาศัยวีซ่าท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศมาและลงทุนเช่าอาคารอพาร์ตเมนต์ 11 ชั้นทั้งหลังในย่านตูลกุก ย่านที่พักอาศัยหรูหราในกรุงพนมเปญ ตั้งเป็นศูนย์กลางเพื่อโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อที่ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและทหารเกษียณอายุในจีน โดยนายอุก ไหเสลา หัวหน้าแผนกสืบสวนสอบสวนของสำนักงานระบุว่า จากการสอบปากคำผู้ต้องหารายหนึ่งยอมรับว่าทำรายได้จากการโกงได้สูงถึงสัปดาห์ละ 70,000 ดอลลาร์หรือราว 2.34 ล้านบาท ชาวบ้านใกล้เคียงเปิดเผยว่า คนในอพาร์ตเมนต์เก็บตัวเงียบ ทำตัวลึกลับจะออกมาซื้อหาอาหารเฉพาะในตอนกลางคืน ตอนแรกเข้าใจว่าคนเหล่านี้เข้ามาเช่าตึกเพื่อตั้งสำนักงานเพราะค่าเช่าสูงถึงเดือนละ 25,000 ดอลลาร์ (ราว 830,000 บาท) อันแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้ใช้ประเทศกัมพูชาเป็นฐานสำคัญในการกระทำผิดมาอย่างต่อเนื่อง (ข่าวช่อง 7 ออนไลน์, 2561)

ดังนั้นปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ป้องกันและปราบปรามอย่างเต็มที่ แต่ผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจไม่ถูกดำเนินคดีทั้งหมด โดยสถิติการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวข้างต้นเป็นสถิติการกระทำผิดที่มีผู้เข้าแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ในความเป็นจริงสถิติอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำนวนหนึ่งอาจเป็นสถิติที่ไม่มีการแจ้งความต่อตำรวจ เนื่องจากผู้เสียหายส่วนหนึ่งไม่เข้าแจ้งความเพราะอาจเห็นว่าทรัพย์สินที่สูญหายมีจำนวนไม่มากนักหรือเห็นว่าการแจ้งความเป็นเรื่องความยุ่งยาก เสียเวลาหรือเห็นว่าแม้จะแจ้งความไปแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจไม่สามารถติดตามทรัพย์สินที่สูญหายไปกลับคืนมาได้ทำให้เกิดสถิติที่เป็นตัวเลขมืด (Dark Figure) ไม่ได้สถิติที่แท้จริงของคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย ดังนั้นหากไม่มีการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพอาจทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์หันมาใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดได้อีกครั้ง อันนำไปสู่ผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากที่ต้องสูญเสียเงินจากการถูกหลอกลวงให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาจกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยในแง่ที่ว่าเป็นศูนย์กลางของอาชญากรรมข้ามชาติโดยใช้

ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิด ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศ กระทบต่อการท่องเที่ยวหรือการสนใจเข้ามาลงทุนของชาวต่างชาติอันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศไทยอย่างแท้จริง

ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจว่าปัจจุบันมีกลุ่มแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมากน้อยเพียงใดมีพฤติกรรมในการกระทำผิดอย่างไร มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมประเภทอื่นๆ หรือไม่ รวมทั้งการกระทำผิดของกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมอย่างไร เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการต่อกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างไรและควรมีแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อทำให้ประชาชนในประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อทำให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นสำคัญ

คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยเพื่อศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรมและเทคนิคในการทำงาน การสร้างเครือข่าย ตลอดจนการหลอกล่อเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อมุ่งเสนอถึงแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญเพื่อทำให้ปัญหาอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ลดน้อยลงและทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศไทยดีขึ้นปราศจากความหวาดกลัวต่อภัยอาชญากรรมประเภทนี้และสามารถเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการพัฒนาประเทศไทยได้อย่างแท้จริง

1.2 คำถามในการวิจัย

1. รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมีลักษณะอย่างไร

2. ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยเป็นอย่างไร

3. นโยบายและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาถึงนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยในเรื่องนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ป้องกันปรามปราม จับกุมและสืบสวนสอบสวนแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ศป.ฉปทน.ตร.) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษและเจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอีเอส)

ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ เจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานคลุกคลีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์รายสำคัญทั้งที่เป็นชาวไทยที่กระทำผิดในประเทศไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามากระทำผิดต่อประเทศไทยที่ถูกจำคุกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่จะทำวิจัย

1) ศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยประกอบด้วยรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะ และอัตลักษณ์ (Identity) การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิด เหยื่อ โอกาส การเกรงกลัวต่อกฎหมายหรือโทษที่ได้รับ

2) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย

3) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของตำรวจในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย

4) ศึกษาถึงมาตรการในการป้องกันแก้ไขแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา 10 เดือน

1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการในการวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ประกอบด้วย

แก๊ง หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกลุ่มตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปเพื่อกระทำผิดกฎหมาย โดยมีสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นความเป็นแก๊งและเรียกตัวเองว่าสมาชิกของแก๊งกล่าว

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์หรืออินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อให้มีการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งวิธีการหลอกลวงเหยื่อจะใช้วิธี

โทรศัพท์หรือโทรศัพท์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรือ VoIP (Voice over IP) เพื่อทำการแปลงสัญญาณ ปลอมเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานภาครัฐหรือสถาบันการเงิน อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้เหยื่อหลงเชื่อและถูกหลอกลวง

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีองค์ประกอบ 4 ประการคือ กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มม้าถอนเงิน กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) และกลุ่มจัดการทางการเงิน

กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ หมายถึง กลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานพูดโทรศัพท์หรือใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อหลอกลวงเหยื่อ

กลุ่มม้าถอนเงิน หมายถึง กลุ่มผู้ที่ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) ทำการถอนเงินจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็มหรือถอนเงินโดยไม่ต้องใช้อิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) จากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็ม

กลุ่มจัดหารบัญชีธนาคาร หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่รวบรวมบัญชีและบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) เพื่อส่งให้แก่กลุ่มม้าถอนเงิน

กลุ่มจัดการทางการเงิน หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมเงินสดจากม้าถอนเงินส่งเงินไปให้หัวหน้าแก๊งหรือผู้บังคับบัญชาในระดับถัดไป

องค์กรอาชญากรรม หมายถึง คณะบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปที่รวมตัวกันช่วงระยะเวลาหนึ่งและร่วมกันกระทำการใด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระทำความผิดร้ายแรงและเพื่อได้มาซึ่งผลประโยชน์ทางการเงินทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ทางวัตถุอย่างอื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ หมายถึง องค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดซึ่งมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) ความผิดที่กระทำในเขตแดนของรัฐมากกว่าหนึ่งรัฐ

(2) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่การตระเตรียม การวางแผน การสั่งการ การสนับสนุนหรือการควบคุมการกระทำความผิดได้กระทำในอีกรัฐหนึ่ง

(3) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดมากกว่าหนึ่งรัฐ

(4) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่ผลของการกระทำที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกรัฐหนึ่ง

อาชญากรรมข้ามชาติ หมายถึง การกระทำความผิดโดยละเมิดกฎหมายอาญา โดยผู้ก่อกระทำขึ้นในประเทศหนึ่งมีผลเสียหายเชื่อมโยงอีกประเทศหนึ่ง โดยมีลักษณะความผิดต่อไปนี้

1) ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศ

2) ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่ส่วนสำคัญของการตระเตรียมการการวางแผน การสั่งการหรือการควบคุมได้กระทำในอีกประเทศหนึ่ง

3) ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาในอาณาเขตของประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศหรือ

4) ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่งแต่มีผลกระทบที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกประเทศหนึ่ง

การป้องกันปราบปราม หมายถึง การดำเนินการใช้มาตรการในการทำให้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่เกิดขึ้นและการทำให้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกิดขึ้นได้บรรเทาหรือหมดไป

อัตลักษณ์ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ของลักษณะเฉพาะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยที่มีลักษณะโดดเด่นแตกต่างจากแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติอื่นๆ

ภัยคุกคามต่อประเทศไทย หมายถึง การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินของประชาชนชาวไทยทำให้ประชาชนชาวไทยส่วนหนึ่งต้องตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมและทำให้ประเทศไทยได้รับผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ความมั่นคงปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ประกอบด้วย

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยเพื่อนำไปสู่แนวทางในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามในประเทศไทยเป็นสำคัญ

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย เพื่อนำไปสู่แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

3. ทำให้ได้แนวนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยเพื่อให้การป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.7 แผนการถ่ายทอดผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

แผนการถ่ายทอดผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ประกอบด้วย

1. ด้านวิชาการ

การนำผลงานวิจัยไปใช้ประกอบการสอนให้กับนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกที่คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยอื่นๆ ซึ่งคณะผู้ทำวิจัยเป็นผู้สอน ในวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมในสังคมร่วมสมัย อาชญาวิทยา กระบวนทัศน์ในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดและเหยื่ออาชญากรรม สัมมนาประเด็นคัดเฉพาะทางด้านอาชญาวิทยาเพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยเพื่อร่วมกันแสวงหาแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

รวมทั้งการเผยแพร่งานวิจัยด้วยการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ TCI ระดับ 1 หรือวารสารกระบวนการยุติธรรมหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติเพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มี

ส่วนร่วมที่สำคัญต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

2. ด้านนโยบาย

การนำผลงานวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญต่อการเสนอแนะรัฐบาล หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อแนวทางการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

3. ด้านหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับเหยื่ออาชญากรรม

การเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการช่วยเหลือเหยื่อและการจัดทำคู่มือเพื่อเผยแพร่การป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

4. ด้านสังคมและชุมชน

การนำเสนอผลงานวิจัยผ่านสื่อมวลชน อาทิ หนังสือพิมพ์ เพื่อทำให้สังคมได้ตระหนักถึงปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน รวมทั้งกระบวนการยุติธรรมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย รวมทั้งการให้ความรู้ผ่านทางสื่ออินเตอร์เน็ตและสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ สามารถป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

1. Output

ผลผลิต	ตัวชี้วัด	
	เชิงปริมาณ	**เชิงคุณภาพ**
- รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสาเหตุและแนวทางการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย	- ได้งานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย	- ทำให้สามารถระบุถึงประเภทของความรุนแรงและผลกระทบและแนวทางการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- การจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย	- ได้การจัดการความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ - ทราบสถิติ พฤติกรรม ผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์	- ทราบพฤติกรรม สาเหตุการณ์กระทำผิดและแนวทางการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์
	- คู่มือการป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้แก่ประชาชน	- ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ สามารถป้องกันตนเองจากการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2. Outcome

ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด	
	เชิงปริมาณ	**เชิงคุณภาพ**
- แนวทางต้นแบบในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์	- มีแนวทางต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์	- มีการนำแนวทางต้นแบบในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- มาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยในสังคมไทย	- ได้มาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยในสังคมไทยอย่างน้อย 2 ระดับ คือ - ระดับนโยบาย - ระดับปฏิบัติการ	- การป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การลดและป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์	- ได้แนวทางในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์	- สมาชิกของสังคมให้ความตระหนักและร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. Impact

ประเทศไทยมีองค์ความรู้และแนวทางต้นแบบในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสังคมไทยได้อย่างเหมาะสม

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	แผนการถ่ายทอดผลงานวิจัย
1. ด้านวิชาการ	- นิสิต นักศึกษา นักวิชาการและประชาชนทั่วไป	- การนำผลงานวิจัยไปสอนในระดับปริญญาตรี โท เอก ทั้งที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและที่อื่นๆ - การตีพิมพ์บทความในวารสารในประเทศ TCI 1 และวารสารระดับนานาชาติ

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	แผนการถ่ายทอดผลงานวิจัย
2. ด้านนโยบาย - การกำหนดนโยบายในการป้องกันและแก้ไขสังคมไทยไร้ความรุนแรง	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภาครัฐ	- ผลงานวิจัยที่มีข้อเสนอแนะต่อรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อนโยบายการสร้างสังคมไทยไร้ความรุนแรง - การจัดสัมมนาเพื่อเสนอแนะต่อแนวนโยบายในสังคมไทยไร้ความรุนแรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	- หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กระทรวงที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน	- การเสนอแนะแนวทางในการปรับแก้กฎหมายการปฏิบัติงานของกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการแก้ปัญหาสังคมไทยไร้ความรุนแรงด้วยการจัดสัมมนา การจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ด้านปฏิบัติ 3.1 ต้นแบบสังคมที่ไร้ความรุนแรงที่พร้อมจะขยายผลไปในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชนที่เกี่ยวข้องในสังคม	- แนวทางต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการขัดเกลาและเสริมสร้างภูมิต้านทานในการขจัดความรุนแรงในมิติต่างๆ ในแต่ละพื้นที่ของสังคมไทย โดยการจัดสัมมนา การจัดทำคู่มือของสังคมต้นแบบเพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่สังคมอื่นๆ ได้ปฏิบัติตาม
3.2 โปรแกรมการบำบัด แก้ไขผู้ใช้ความรุนแรง	- กรมราชทัณฑ์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน - ผู้ใช้ความรุนแรง	- โปรแกรมหลักในการแก้ไขปัญหาการใช้ความรุนแรงในสังคมไทย โดยการถ่ายทอดผ่านคู่มือ การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์และเจ้าหน้าที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้ใช้โปรแกรมดังกล่าวในการปฏิบัติต่อผู้ที่ใช้ความรุนแรง - การจัดการฝึกอบรมด้วยการใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการยุติความรุนแรงให้แก่ผู้ต้องขังและเยาวชนที่ต้องโทษจำคุกในเรือนจำหรือในศูนย์ฝึกของกรมพินิจฯ
3.3 โปรแกรมการช่วยเหลือเยียวยาอาชญากรรม	- หน่วยงานภาครัฐ NGO และหน่วยงานภาคเอกชน	- โปรแกรมเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเยียวยาของความรุนแรง โดยการถ่ายทอดผ่านคู่มือ การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและการใช้โปรแกรมดังกล่าวเยียวยาผู้ที่ถูกใช้ความรุนแรง

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” พบว่า การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีลักษณะการกระทำผิดคือ กลโกงของคดีร่วมกันฉ้อโกงประชาชน โดยแสดงตนเป็นคนอื่น โดยอาจมีชื่อเรียกพฤติกรรมในการกระทำผิดนี้ที่แตกต่างกัน กล่าวคือประเทศไทย เรียกว่า คดีคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) หรือในประเทศจีน เคยเรียกว่า เอทีเอ็มเกม (ATM Game) ประวัติการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่า ชาวไต้หวันเป็นผู้คิดริเริ่มการหลอกลวงดังกล่าวมา ประมาณ 10 ปีเศษ เริ่มจากการหลอกลวงคนในประเทศตนเองแล้วขยายสู่ต่างประเทศ เช่น ประเทศจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์และอีกในหลายๆ ประเทศในแถบทวีปเอเชีย โดยขยายฐานตั้งศูนย์โทรศัพท์คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ในต่างประเทศ เช่น ประเทศจีน ไทย เวียดนาม มาเลเซีย กัมพูชา ลาว ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เป็นต้น ปัจจุบันมูลค่าความเสียหายทั่วโลกหลายพันล้านบาทต่อปี รูปแบบการหลอกลวงมักปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาแล้วแต่สถานการณ์ มีการจัดตั้งเป็นกลุ่มองค์กรชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่กันทำ มีรายได้จากการหลอกลวงโดยแบ่งตามเปอร์เซ็นต์และมีเงินเดือนประจำอันส่งผลให้เหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีจำนวนมากมายหลายประเทศทั่วโลกอันส่งผลกระทบสำคัญต่อระบบบเศรษฐกิจและผลกระทบทางสังคมที่ทำให้เหยื่อส่วนหนึ่งต้องสูญเสียเงินหรือทรัพย์สิน ประสบปัญหาความเครียดและทำให้เหยื่อจำนวนหนึ่งต้องฆ่าตัวตาย ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Pindrop (2017) ศึกษาเรื่อง “การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใน ค.ศ.2017” พบว่า สถาบันทางการเงิน ร้านค้าปลีกและองค์กรอื่นๆ ที่มีกลุ่มลูกค้าจำนวนมากได้ถูกหลอกลวงจากเครือข่ายของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งพบการกระทำผิดเกี่ยวข้องกับการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใน ค.ศ.2016 คือ มีการกระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 113 เมื่อเปรียบเทียบกับการกระทำผิดใน ค.ศ.2015 รวมทั้งความถี่ของการโทรศัพท์หลอกลวงที่ประสบความสำเร็จใน ค.ศ.2015 คือ 1 ใน 2,000 ครั้ง หากแต่ใน ค.ศ.2016 คือ 1 ใน 937 ครั้ง และค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์แต่ละครั้งคือ 0.58 เหรียญ ระหว่าง ค.ศ.2015 และ 2016

โดยการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความสลับซับซ้อนยังคงเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงเพิ่มจำนวนขึ้น เนื่องจากผู้กระทำผิดมีทักษะความชำนาญ รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีในการกระทำผิดและหลบเลี่ยงการถูกจับกุมดำเนินคดี รวมทั้งการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี EMV (Chip และ Pin) ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งผลให้การกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับคอลเซ็นเตอร์ได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นซึ่งผู้ที่ทำการหลอกลวงได้ยกเลิกการใช้เทคนิคส่วนบุคคลและได้หันไปสู่ช่องทางโทรศัพท์ที่อาจได้รับการปกป้องคุ้มครองน้อยกว่า

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรวมกลุ่มในการกระทำผิดคือ **แนวคิดเกี่ยวกับแก๊งอาชญากรรม** ดังจะเห็นได้จาก Department of

Public Security ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ให้คำนิยามของ “แก๊ง” หมายถึง การรวมกลุ่มของบุคคลในการกระทำผิดซึ่งหากเป็นกลุ่มแก๊งของเด็กและเยาวชนจะเป็นการเกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติของวัยรุ่นในพื้นที่เมือง โดยมีการพัฒนากลุ่มแก๊งขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มแก๊งเพื่อเป็นการแสดงออกซึ่งสิทธิที่ครอบครัว ชุมชนหรือรัฐบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเยาวชนดังกล่าวได้ เนื่องจากความยากจนที่เพิ่มมากขึ้น การถูกกีดกันและการขาดโอกาสในการดำรงชีวิตจึงได้มีการรวมกลุ่มเป็นแก๊งเพื่อปกป้องสิทธิของกลุ่มและเพื่อตอบสนองความต้องการโดยการ รวมกลุ่มที่ปราศจากผู้ควบคุม โดยมีการพัฒนากฎของแก๊งเพื่อปกป้องความปลอดภัยให้แก่กลุ่มแก๊งโดยการกำหนดพื้นที่อาณาเขตและสร้างสัญลักษณ์เพื่อสร้างความหมายให้แก่สมาชิกของกลุ่มแก๊ง นอกจากนี้มีการดำเนินการที่เป็นการละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นในสังคมโดยมีการใช้ความรุนแรงหรือการประกอบอาชญากรรม โดยในปัจจุบันนอกจากมีแก๊งอาชญากรรมที่เป็นเพศชายแล้ว ยังมีแก๊งอาชญากรรมที่เป็นเพศหญิงที่แสดงออกถึงความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องเพศ โดย Department of Public Security ได้มีการจำแนกแก๊งเป็น 4 ประเภทคือ แก๊งที่มีอายุสั้น Scavenger: Short-Lived Gangs) มีลักษณะที่สำคัญของแก๊งประเภทนี้คือ มีขนาดเล็กถึงขนาดกลาง มีลักษณะความเป็นแก๊งไม่มากนัก สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จะไม่นิยมรับผู้หญิงเข้าเป็นสมาชิก มีสมาชิกที่หลากหลายส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 13-18 ปี มีพฤติกรรมการกระทำผิดในโรงเรียนและบริเวณใกล้เคียงโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมพื้นฐาน เป็นการกระทำผิดที่ไม่ใช้ความรุนแรงมากนัก มีพฤติกรรมการกระทำผิดที่แสดงออกถึงการต่อต้านสังคม นอกจากนี้ยังประกอบด้วยแก๊งที่ละเมิดกฎ (Transgressor Gangs) ซึ่งเป็นแก๊งที่ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช้ความรุนแรง มีขนาดเล็ก โดยมีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 40-80 คน เป็นเด็กและเยาวชนที่มีอายุระหว่าง 10-18 คน มีเพศชายมากกว่าเพศชาย (สัดส่วน 5:1) มีการใช้ความรุนแรงกับแก๊งฝ่ายตรงข้ามหรือการใช้ความรุนแรงในพื้นที่อาณาเขตของตนเอง รวมทั้งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาชญากรรมนอกพื้นที่ โดยก่อตั้งแก๊งขึ้นเนื่องจากความยากจนของเด็กและเยาวชนที่ต้องการปกป้องรักษาสิทธิของตนเอง ก่อตั้งโดยไม่มีผู้บังคับบัญชา จัดตั้งกฎขึ้นมาเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของกลุ่ม นอกจากนี้ มีการสร้างสัญลักษณ์เพื่อแสดงออกถึงอัตลักษณ์ของกลุ่ม นอกจากนี้มีการรวมกลุ่มกันอย่างเป็นปึกแผ่นเพื่อต่อสู้กับฝ่ายตรงข้าม รวมทั้งแก๊งที่ใช้ความรุนแรง (Violent Gangs) ซึ่งเป็นแก๊งที่ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้ความรุนแรงเป็นสำคัญเป็นแก๊งที่มีขนาดใหญ่โดยมีสมาชิกประมาณ 100-500 คน สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีสัดส่วนของเพศชายต่อเพศหญิง 9:1 ก่อตั้งจากสมาชิกเชื้อชาติละตินอเมริกา แอฟริกาและเอเชีย สมาชิกในแก๊งมีอายุระหว่าง 15 ปี ถึงมากกว่า 30 ปี มีการประกอบอาชญากรรมที่ใช้ความรุนแรงจนกระทั่งถึงฆาตกรรมหรือการประกอบอาชญากรรมที่มีความสลับซับซ้อน นอกจากนี้วัตถุประสงค์ในการดำเนินชีวิตที่ปราศจากความหมายหรือการดำเนินกิจกรรมผิดกฎหมายเพื่อให้ได้กำไร นอกจากนี้ยังประกอบด้วยแก๊งผู้หญิงซึ่งเป็นแก๊งที่ตั้งขึ้นโดยเพศหญิง มีวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช้ความรุนแรง โดยขนาดของแก๊งคือ ขนาดเล็กถึงขนาดกลาง มีสมาชิกประมาณ 15-40 คน โดยเป็นแก๊งที่มีผู้หญิงเป็นสมาชิกเท่านั้นในขณะที่บางแก๊งมีความสัมพันธ์กับแก๊งเพศชาย มีแก๊งเพศหญิงจำนวนไม่มากนักที่พบว่าหัวหน้าแก๊งเป็นเพศหญิงหากแต่มีสมาชิกเป็นทั้งเพศหญิงและเพศชาย โดยสมาชิกของแก๊งส่วนใหญ่ก่อตั้งขึ้นโดยเชื้อชาติละตินอเมริกาและแอฟริกา มีอายุระหว่าง 15-25 ปี ส่วนใหญ่จะพบในเมืองเล็กหรือชนบทของอเมริกา มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมที่เกี่ยวกับการขู่เข็ญ อาชญากรรมที่ไม่รุนแรงมากนัก โดยมีพื้นที่ประกอบอาชญากรรมในเขตบริเวณบ้านเพื่อนบ้านและในชนบท การกำเนิดของแก๊งเนื่องจากต้องการเลียนแบบความมี

อำนาจของแก๊งเพศชายและต้องการแสวงหาโอกาสในการหนีจากการถูกทำร้ายร่างกายและการถูกล่วงละเมิดทางเพศในครอบครัวและเพื่อสร้างอำนาจและการยอมรับ วัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อสร้างชีวิตที่มีความหมายโดยปราศจากโอกาสในชีวิต โดยเป็นแก๊งที่กำเนิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาเนื่องจากความมีอคติทางเพศ แม้ว่าจะมีการับสมาชิกใหม่หากแต่มีแนวโน้มที่จะหมดสิ้นไป เนื่องจากแก๊งเพศหญิงจะมีการละทิ้งรูปแบบในการดำเนินชีวิตในรูปแบบแก๊งมากกว่าเพศชาย โดยอาจมีบางส่วนที่มีการรวมกลุ่มกับแก๊งที่มีผู้ชายเป็นผู้นำ

สำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความสอดคล้องกับประเภทของแก๊งที่จำแนกโดย Department of Public Security คือ แก๊งอาชญากรรม (Criminal Gangs) ซึ่งเป็นแก๊งที่ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบอาชญากรรม มีขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ โดยมีสมาชิกประมาณ 50-200 คน สมาชิกของแก๊งส่วนใหญ่เป็นเพศชายโดยมีสมาชิกเป็นเพศหญิงจำนวนไม่มากนัก มีการกระทำผิดที่ระบุอาณาเขตที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามในบางครั้งมีการประกอบอาชญากรรมนอกพื้นที่ตามคำสั่ง การดำเนินการของแก๊งอาชญากรรมประกอบด้วยมีการฝึกหัดในระดับที่สูงขึ้น มีกฎระเบียบ มีการวางแผน มีการจัดองค์กรและมีการดูแลในการประกอบอาชญากรรม มีสายการบังคับบัญชา รวมทั้งมีหน่วยที่เชี่ยวชาญในอาชญากรรมแต่ละประเภท ในหลายประเทศแก๊งอาชญากรรมประเภทนี้จะเป็นที่รู้จักจากตำรวจ นอกจากนี้องค์กรอาชญากรรมบางแห่งมีการว่าจ้างสมาชิกของแก๊งอาชญากรรมในการสังหารบ่อยครั้ง สำหรับจุดจบของสมาชิกในแก๊งอาชญากรรมมักจะจบด้วยการถูกจำคุกในเรือนจำหรือการเสียชีวิตจากการใช้ความรุนแรง โดยอาจกล่าวได้ว่าแก๊งอาชญากรรมพัฒนาเป็นองค์กรอาชญากรรมเมื่อมีการรวมกลุ่มในการประกอบอาชญากรรมที่มีความสำคัญและมีการประกอบอาชญากรรมที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

สำหรับความแตกต่างระหว่างแก๊งอาชญากรรมและองค์กรอาชญากรรมมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันดังนี้

Andre Bossard (1998) ได้กล่าวว่า แก๊งอาชญากรรม (Criminal Gangs) ส่วนใหญ่เป็นแก๊งอาชญากรรมที่กระทำผิดเป็นครั้งคราว (Occasional Gangs) โดยเป็นการรวมกลุ่มกับเพื่อนหรือกลุ่มอดีตนักโทษ (เรือนจำเป็นสถานที่ในการฝึกหัดพฤติกรรมอาชญากร) โดยเป็นการรวมกลุ่มกันเพื่อกระทำผิดหรือการกระทำผิดอย่างต่อเนื่องโดยอาจมีความเชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะหรือไม่มีโดยการรวมกลุ่มอาจมีการกระทำผิดในระหว่างประเทศ หากแต่กระทำผิดภายใต้คำสั่งของหัวหน้าแก๊งเพียงคนเดียว โดยกลุ่มจะมีการสลายตัวเมื่อหัวหน้ากลุ่มถูกจับกุมดำเนินคดีหรือเสียชีวิต สมาชิกภายในกลุ่มอาจมีการรวมกลุ่มกับแก๊งอื่นในการกระทำผิดต่อไปตามทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะ แก๊งอาชญากรรมจะมีอายุที่ไม่มากนักหากแต่ยังคงมีวิวัฒนาการที่มีความสำคัญต่อการเกิดขึ้นในสังคมนอกกฎหมาย

โดยความหมายขององค์กรอาชญากรรมมีให้คำนิยามที่แตกต่างกันจากความหมายของ Europol ได้ให้คำนิยาม องค์กรอาชญากรรม คือ การรวมกลุ่มของบุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบอาชญากรรม โดยหากใช้รูปแบบขององค์กรอาชญากรรมมาเฟียจะเป็นการรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ใช้ความรุนแรงหรือการข่มขู่บังคับในการประกอบอาชญากรรม การบริหารจัดการหรือควบคุมกิจกรรมด้านเศรษฐกิจมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้กำไรที่ผิดกฎหมาย

ดังจะเห็นได้จากบทความของ Andre Bossard (1998) ที่ศึกษาเรื่อง “มาเฟีย (Mafias) เทรด (Triads) ยากูซ่า (Yakuza) และคาร์เทล (Cartels) การศึกษาเปรียบเทียบองค์กรอาชญากรรม” โดยเป็นการ

พรรณนาถึงลักษณะขององค์กรอาชญากรรมคือ มาเฟียซึ่งเป็นองค์กรอาชญากรรมที่สำคัญมีการกระทำผิดไปทั่วโลก โดยการระบุชื่อหรืออัตลักษณ์ โครงสร้างขององค์กร พฤติกรรมการกระทำผิดที่สำคัญในยุโรป เอเชีย อเมริกาเหนือ ละตินอเมริกาและแอฟริกา สำหรับการระบุพฤติกรรมกลุ่มองค์กรอาชญากรรมทั้งหมดจะมีลักษณะทั่วไป สำหรับโครงสร้างหนึ่งที่สำคัญมากที่สุดคือ มีพื้นฐานจากการรวมกลุ่มในลักษณะขององค์กรที่มีความรับผิดชอบตามสายบังคับบัญชาที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจผิดกฎหมาย โดยองค์กรอาชญากรรมจะสามารถคงอยู่ได้หากมีการดำเนินงานตามสายบังคับบัญชาที่กำหนดโดยมีคุณสมบัติที่สำคัญคือ การรักษาวินัยและการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด ซึ่งองค์กรอาชญากรรมถูกครอบงำจากการดำเนินธุรกิจผิดกฎหมายที่จะต้องให้ได้กำไรมาในทุกวิถีทาง ด้วยการใช้การข่มขู่และการคอรัปชั่นเพื่อไปสู่จุดหมายที่ได้กำหนดไว้

สำหรับการดำเนินงานขององค์กรอาชญากรรมนอกจากจะเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชญากรรมแล้วยังเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจผิดกฎหมาย การแทรกซึมและควบคุมภาคเศรษฐกิจ โดยองค์กรอาชญากรรมพยายามสร้างอิทธิพลและคอรัปชั่นในการดำเนินธุรกิจผิดกฎหมายรวมทั้งการสร้างอำนาจทางการเมืองในทุกระดับและการวางตัวที่เป็นการคุกคามต่อระบอบประชาธิปไตย จากการบิดเบือนระบบเศรษฐกิจและระบบการเมืองเป็นขององค์กรอาชญากรรมตนเอง องค์กรอาชญากรรมมีรายได้มูลค่ามหาศาลจากประกอบอาชญากรรมและการดำเนินธุรกิจผิดกฎหมายอันทำให้องค์กรอาชญากรรมมีอำนาจในการคุกคามทั้งในระดับปัจเจกชน ระดับชาติและระดับนานาชาติ

องค์กรอาชญากรรมประกอบอาชญากรรมทั่วไปซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทคือ

- การข่มขู่ กรรโชกเงิน การลักพาตัวเพื่อเรียกค่าไถ่ การเรียกค่าคุ้มครองและหนี้นอกระบบ
- การให้บริการผิดกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับประกอบด้วยการค้ายาเสพติด การค้ามนุษย์ การพนันหนี้นอกระบบ โสเภณี หนังสือวีดีโอลามกอนาจาร การลักลอบเข้าเมืองหรือแรงงานผิดกฎหมาย
- อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การปลอมแปลง ฉ้อฉล หลอกลวงและอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

ดังนั้นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญกรรมโดยตรง เนื่องจากมีการรวมกลุ่มของอาชญากรตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีการแบ่งงานตามสายการบังคับบัญชาตามความเชี่ยวชาญและมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์และอาชญากรรมทางเศรษฐกิจโดยตรง

รวมทั้งการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีลักษณะเป็นลักษณะขององค์กรอาชญากรรมซึ่งมีความสอดคล้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมตามอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร ค.ศ.2000 (United Nations Convention against Transnational Organized Crime-UNTOC) ที่ได้กำหนดคำนิยามและความหมายของคำว่า “องค์กรอาชญากรรม” ไว้ว่า

1. กลุ่มอาชญากรที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร” (Organized Criminal Group) หมายถึง กลุ่มที่มีการจัดโครงสร้างประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปที่ดำรงอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่งและที่มีการประสานการดำเนินงานระหว่างกันโดยมีเป้าหมายในการก่ออาชญากรรมร้ายแรงตั้งแต่หนึ่งฐานความผิดขึ้นไปตามที่ได้กำหนดไว้ในอนุสัญญานี้เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ทางการเงินหรือผลประโยชน์ทางวัตถุอย่างอื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

2. อาชญากรรมร้ายแรง” (Serious Crime) หมายถึง การกระทำที่เป็นความผิดซึ่งสามารถลงโทษโดยการทำให้สูญเสียเสรีภาพขั้นสูงสุดเป็นเวลาอย่างน้อย 4 ปีหรือโดยโทษที่รุนแรงกว่า

3. ทรัพย์สินที่ได้จากอาชญากรรม” (Proceeds of Crime) หมายถึง ทรัพย์สินใดที่เกิดจากหรือได้รับมาไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากการกระทำความผิด

และการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องอาชญากรรมข้ามชาติ ดังจะเห็นได้จากอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร ค.ศ.2000 ที่ได้กำหนดให้การกระทำผิดในลักษณะดังต่อไปนี้เป็นการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติกล่าวคือ

“การมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ” ตามอนุสัญญาฯ สรุปได้ดังนี้

รัฐภาคีต้องมีมาตรการทางกฎหมายเพื่อกำหนดให้การกระทำต่อไปนี้เป็นความผิดอาญา

1) การตกลงกับบุคคลตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปเพื่อก่ออาชญากรรมร้ายแรงเพื่อความมุ่งประสงค์ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชญากรที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร

2) การเข้าร่วมการกระทำที่เป็นความผิดอาญาของกลุ่มอาชญากรที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร โดยรู้ถึงเป้าหมายของการกระทำที่เป็นความผิดอาญานั้น รวมถึงการกระทำอื่นๆ โดยรู้ว่าการเข้ามีส่วนร่วมของบุคคลนั้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการกระทำความผิดอาญาที่กล่าวถึงข้างต้น

3) การจัดการ การสั่งการ การสนับสนุน การยุยง การอำนวยความสะดวกหรือการให้คำปรึกษาในการก่ออาชญากรรมร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชญากรที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร

อันแสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นการกระทำผิดที่มีความสอดคล้องกับลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ เนื่องจากเป็นการรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปเพื่อประกอบอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงเหยื่อเกี่ยวกับทรัพย์ โดยมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมที่มีความรุนแรงที่มีกำหนดโทษจำคุกตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป

นอกจากนี้ลักษณะที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมข้ามชาติดังจะเห็นได้จากคำนิยามที่ว่า อาชญากรรมข้ามชาติ หมายถึง การกระทำความผิดโดยละเมิดกฎหมายอาญาโดยผู้ก่อกระทำขึ้นในประเทศหนึ่งมีผลเสียหายเชื่อมโยงอีกประเทศหนึ่ง

ความหมายของอาชญากรรมข้ามชาติในข้อ 3 ของอนุสัญญาฯ ซึ่งว่าด้วย “ขอบเขตการใช้บังคับ” ระบุไว้ชัดเจนว่า ลักษณะความผิดต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นอาชญากรรมข้ามชาติหาก

1. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศ

2. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่ส่วนสำคัญของการตระเตรียมการการวางแผน การสั่งการหรือการควบคุมได้กระทำในอีกประเทศหนึ่ง

3. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาในอาณาเขตของประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศ หรือ

4. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่งแต่มีผลกระทบที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกประเทศหนึ่ง

นอกจากนี้ **“อาชญากรรมข้ามชาติ”** ยังได้รับการบัญญัติขึ้นโดย United Nations Crime and Criminal Justice Branch ในปี ค.ศ.1974 โดยให้ความหมายในเชิงอาชญาวิทยาตามแนวทางการอธิบายของ Mueller (1998) ซึ่งครอบคลุมกิจกรรม 5 ประการคือ

(1) ธุรกิจอาชญากรรม องค์กรอาชญากรรม อาชญากรรมทางเศรษฐกิจและการคอรัปชั่น

(2) เป็นการกระทำความผิดที่ใช้ทักษะสูงและมีความสามารถมากกว่าอาชญากรรมในรูปทั่วๆ ไป

(3) อาชญากรมักมีความเกี่ยวข้องกับแอลกอฮอล์และยาเสพติดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการค้ายาเสพติด

(4) เป็นการก่อความรุนแรงข้ามชาติและมีผลกระทบในทางระหว่างประเทศและ

(5) อาชญากรมีมักจะต้องเคลื่อนย้าย หลบหนีจากการติดตามจับกุมและศัตรู

ทั้งนี้ที่ผ่านมาองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติมักจะอาศัยความแตกต่างของระบบกฎหมายของประเทศต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงเงื้อมมือของกฎหมาย อาทิ หลบหนีการจับกุมไปพำนักในประเทศที่ไม่มีสนธิสัญญาส่งผู้ร้ายข้ามแดนหรือฟอกเงินที่ได้มาจากการกระทำความผิดในประเทศที่ยังไม่มีกฎหมายต่อต้านการฟอกเงินเป็นต้น

สำหรับปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติที่มีผลสำคัญส่งผลกระทบต่อประเทศไทยและประเทศต่างๆ อาทิ ปัญหาโสเภณี ยาเสพย์ติด ลักทรัพย์ อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ แรงงานข้ามชาติ การฉ้อโกงและการก่อการร้าย

อย่างไรก็ตามปัจจุบันอาชญากรข้ามชาติได้เข้ามาในประเทศไทยค่อนข้างมากทั้งที่เข้ามาใช้ประเทศไทยเป็นแหล่งในการหลบหนีการกระทำผิดจากประเทศอื่นๆ รวมทั้งได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย เนื่องจากเหตุผลที่สำคัญที่ทำให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางของอาชญากรข้ามชาติ กล่าวคือ ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางคมนาคมที่สามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย ประเทศไทยมีการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้อาชญากรข้ามชาติส่วนหนึ่งได้อาศัยเข้าประเทศในลักษณะของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ประเทศไทยมีค่าครองชีพที่ไม่สูงมากนัก อาทิ ที่พัก อาหารที่ไม่แพงมากนักทำให้อาชญากรสามารถเข้ามาดำรงชีพและกระทำผิดในประเทศไทยได้ สามารถหาซื้อยาเสพติดหรืออาวุธเพื่อใช้ในการกระทำผิดได้ง่าย จึงเป็นปัจจัยกระตุ้นให้อาชญากรเข้ามาในประเทศไทยและกระทำผิดได้ง่ายและอาชญากรสามารถทำหนังสือเดินทางปลอมเพื่อใช้หลอกลวงขณะพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยได้ไม่ยาก ทำให้อาชญากรที่สามารถเข้ามาในประเทศไทยได้แล้วส่วนหนึ่งมีการทำหนังสือเดินทางปลอมเพื่อใช้ในประเทศไทยไม่ให้ตำรวจสามารถจับกุมตนเองได้

ปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการรวมกลุ่มของอาชญากรตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีการแบ่งงานตามความชำนาญและมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์ อาชญากรรมเศรษฐกิจและมีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติที่มีความเกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ประเทศขึ้นไป

ซึ่ง “อนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อการต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กรหรือ United Nations Convention Against Transnational Organized Crime (UNTOC)” ได้เกิดขึ้นใน ค.ศ. 2000 ที่ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของอาชญากรในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ โดยประเทศไทยจึงได้ร่วมลงนามเป็นประเทศสมาชิกในอนุสัญญาดังกล่าวเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2543 ทำให้ประเทศไทยได้บัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติของประเทศไทยคือ “พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556” โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ เนื่องจาก

ปัจจุบันประเทศไทยมีปัญหาเกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรมที่มีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นอย่างมาก แต่ปรากฏว่ากฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถใช้บังคับเพื่อดำเนินคดีกับการกระทำความผิดฐานมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับประเทศไทยได้ลงนามในอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กรจึงสมควรกำหนดลักษณะความผิดให้ครอบคลุมการกระทำดังกล่าว รวมทั้งกำหนดวิธีการสืบสวนสอบสวนการกระทำความผิดดังกล่าวนั้นด้วยจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีข้อกำหนดที่มีความสอดคล้องกับอนุสัญญาสหประชาชาติต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ค.ศ.2000 ไม่ว่าจะเป็นนิยามที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ความผิดฐานการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ บทลงโทษ การใช้เทคนิคพิเศษในการสืบสวนสอบสวน การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันในการป้องกันและปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

อย่างไรก็ตามการดำเนินการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติไม่สามารถดำเนินไปโดยลำพังด้วยพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 เท่านั้น ยังต้องอาศัยพระราชบัญญัติอื่นที่เกี่ยวข้องมาร่วมใช้บังคับด้วยเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายและการลงโทษเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง พระราชบัญญัติที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาตินอกเหนือไปจากพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 ได้แก่

1) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2558

เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบอาชญากรรมซึ่งกระทำความผิดกฎหมายบางประเภท ได้นำเงินหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดนั้นมากระทำการในรูปแบบต่างๆ อันเป็นการฟอกเงินเพื่อนำเงินหรือทรัพย์สินนั้นไปใช้เป็นประโยชน์ในการกระทำความผิดต่อไปได้อีก ทำให้ยากแก่การปราบปรามการกระทำความผิดกฎหมายเหล่านั้นและโดยที่กฎหมายที่มีอยู่ก็ไม่สามารถปราบปรามการฟอกเงินหรือดำเนินการกับเงินหรือทรัพย์สินนั้นได้เท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อเป็นการตัดวงจรการประกอบอาชญากรรมดังกล่าว สมควรกำหนดมาตรการต่างๆ ให้สามารถดำเนินการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ความผิดมูลฐานที่เมื่อเกิดการกระทำผิดดังกล่าวจะถือว่าเข้าข่ายความผิดฐานฟอกเงินด้วยซึ่งมีความผิดมูลฐานทั้งสิ้น 21 มูลฐาน ซึ่งจัดกลุ่มความผิดมูลฐานได้เป็นหัวข้อใหญ่ๆ คือ ยาเสพติด ค้ามนุษย์ ฉ้อโกง ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ อั้งยี่หรือซ่องโจร การลักลอบหนีศุลกากร การก่อการร้าย การพนัน การรับของโจร การปลอมหรือการแปลง ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม การประทุษร้ายต่อชีวิตหรือร่างกายจนเป็นเหตุให้เกิดอันตรายสาหัส การหน่วงเหนี่ยวหรือกักขัง ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ การกระทำอันเป็นโจรสลัด การกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืนและวัตถุระเบิด

การกระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นการกระทำผิดที่มีลักษณะเป็นอั้งยี่ซ่องโจรและการฉ้อโกงประชาชน ประกอบกับลักษณะของการกระทำผิดเข้าข่ายเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ จึงมีความจำเป็นต้องนำพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินมาใช้ควบคู่กับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปราม

การมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 เพื่อให้การลงโทษสามารถทำให้ผู้กระทำผิดเกิดความเกรงกลัวเพราะสามารถลงโทษได้ทั้งเนื้อตัว ร่างกาย เสรีภาพและทรัพย์สิน

2) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551

ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 พิจารณาว่าบุคคลใดจะเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์หรือไม่ ต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1) ถูกกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดดังนี้ จัดหา ซื้อ ขาย จำหน่าย พามาจาก ส่งไปยังที่ใด หน่วงเหนี่ยวกักขัง จัดให้อยู่อาศัยหรือรับไว้

2.2) ถูกกระทำด้วยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดดังนี้ ข่มขู่ ใช้กำลังบังคับ ลักพาตัว ฉ้อฉล หลอกลวง ใช้อำนาจโดยมิชอบ ให้เงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นแก่ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเพื่อให้ความยินยอมแก่ผู้กระทำความผิดในการแสวงหาประโยชน์จากบุคคลที่ตนดูแล

2.3) ถูกกระทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบดังนี้ (1) การแสวงหาประโยชน์จากการค้าประเวณี (2) การผลิตหรือเผยแพร่วัตถุหรือสื่อลามก (3) การแสวงหาประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่นๆ (4) การเอาคนลงเป็นทาส (5) การนำคนมาขอทาน (6) การบังคับใช้แรงงานหรือบริการและ (7) การบังคับตัดอวัยวะเพื่อการค้าหรือการอื่นใดที่คล้ายคลึงกันอันเป็นการขูดรีดบุคคลไม่ว่าบุคคลนั้นจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะคิดว่าบุคคลที่ถูกจับกุมได้นั้นมีส่วนรู้เห็นในการกระทำผิดและเป็นส่วนหนึ่งของผู้ร่วมแก๊งเสมอ แต่เมื่อศึกษาเจาะลึกถึงลักษณะของผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ที่เป็นระดับล่างซึ่งไม่ใช่ตัวการสำคัญจะพบว่าถูกหลอกให้ไปกระทำผิด โดยมีลักษณะที่บ่งชี้ได้หลายประการว่าเป็นการค้ามนุษย์ได้แก่

1) การหลอกลวงว่าให้ไปทำงานสุจริตที่ต่างประเทศด้วยค่าแรงที่สูงแต่เมื่อไปถึงพบว่าให้ไปทำหน้าที่ Call Center เพื่อหลอกลวงผู้อื่น

2) ผู้กระทำผิดที่ถูกหลอกไปถูกยึดหนังสือเดินทางและโทรศัพท์ทุกคน

3) ถูกนำตัวไปกักขังไว้ในสถานที่ปิดที่ไม่สามารถติดต่อกับโลกภายนอกได้และมีระบบการควบคุมที่เข้มงวด

แต่ทว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีความแตกต่างกับการค้ามนุษย์ตรงที่หากทำงานให้ไม่ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จะได้รับการปล่อยตัวกลับมา แต่ผลสุดท้ายคนส่วนใหญ่ที่ไปทำงานดังกล่าวก็จะถูกดำเนินคดีในฐานะว่าเป็น “ผู้กระทำผิด” ซึ่งในความจริงแล้ว มิได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป ผู้ที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กระทำผิดนั้นอาจตกอยู่ในฐานะของ “เหยื่อ” จากการค้ามนุษย์ก็เป็นได้ ซึ่งในประเด็นนี้เจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กำหมายมีความจำเป็นต้องศึกษาให้รู้แจ้งชัดว่า บุคคลที่ถูกจับกุมมานั้นในความจริงแล้วบุคคลเหล่านั้นเป็นผู้กระทำผิดหรือเป็นเหยื่อซึ่งต้องนำเอากรรมวิธีในการคัดแยกเหยื่อค้ามนุษย์มาใช้เพื่อคัดแยกตัวผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วย

ดังนั้นพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 จึงเป็นสิ่งที่มาช่วยส่งเสริมให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การนำผู้กระทำผิดไปลงโทษเพียงอย่างเดียวอาจไม่ทำให้หลาบจำเท่ากับการทำให้สูญเสียผลประโยชน์อื่นๆ

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

1. แนวคิดของสำนักคลาสสิค (Classical School)

ผู้ก่อตั้งแนวความคิดอาชญาวิทยาดั้งเดิมคือ นักปราชญ์ชาวอิตาลีชื่อ ซีซาร์ แบ็คคาเรีย (Cesare Bonesana, Marchese de Beccaria, ค.ศ.1738-1794) โดยมีหลักปรัชญาสำคัญคือ “เจตจำนงเสรี (Free Will)” ซึ่งแบ็คคาเรียเชื่อว่า เจตจำนงเสรีเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ กล่าวคือ หลักปรัชญานี้มีว่า “มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลในการมุ่งแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดด้านวัตถุและในการตัดสินใจเลือกกระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ มนุษย์จะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมีเหตุผลเพื่อพิจารณาและคำนวณถึงผลประโยชน์หรือผลเสียที่จะได้รับจากการกระทำนั้นๆ หลังจากนั้นจึงเลือกการกระทำหรืองดเว้นการกระทำ” นอกจากนี้แบ็คคาเรียยังมีความเชื่อว่าหากจะป้องกันไม่ให้คนในสังคมกระทำผิดกฎหมายบทลงโทษกฎหมายจะต้องมีลักษณะที่รุนแรง แน่นอนและรวดเร็วเพื่อทำให้คนในสังคมเห็นว่าผลเสียที่จะได้รับจากการกระทำผิดมีมากกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับอันจะส่งผลให้คนในสังคมตัดสินใจไม่ประกอบอาชญากรรม (Adler, 1991)

แนวคิดนี้จึงมีหลักการสำคัญที่เชื่อว่า มนุษย์มีเจตจำนงอิสระ (Free Will) ในการตัดสินใจเลือกการกระทำ โดยคิดถึงผลดีผลเสียคนที่ประกอบอาชญากรรม เนื่องจากเห็นว่าก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าโทษที่ได้รับและไม่เกรงกลัวบทลงโทษ โดยเป็นแนวคิดที่สนใจการกระทำที่แสดงออกมาไม่ได้สนใจผู้ที่แสดงพฤติกรรมออกมา แนวคิดของสำนักคลาสสิคมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยอาจไม่มีความเกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษในประเทศไทย รวมทั้งอาจเห็นว่าสามารถหลบหลีกการถูกจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ อันนำไปสู่มูลเหตุจูงในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

2. ทฤษฎีคิดก่อนกระทำผิด (Rational Choice Theory)

ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า บุคคลมีอิสระในการเลือกที่จะกระทำผิดกฎหมาย แนวทางในการเลือกพฤติกรรมผิดกฎหมายขึ้นอยู่กับความพึงพอใจหรือผลประโยชน์ที่ต้องการนั้นไม่จำกัดเฉพาะในรูปของทรัพย์สินเท่านั้น หากแต่ยังรวมถึงผลประโยชน์หรือความพึงพอใจด้านจิตใจด้วย ประเด็นสำคัญคือ การที่บุคคลได้คิดคำนึงถึงผลที่จะตามมาหลังจากการประกอบอาชญากรรมแล้วไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ที่จะถูกจับกุม อัตราโทษที่ได้รับหากถูกจับกุม ตลอดจนหนทางเลือกอื่นที่ถูกกฎหมาย

นอกจากนี้ทฤษฎีนี้ยังมองว่าอาชญากรรมมีคุณสมบัติ 2 ประการคือ คุณสมบัติของการประกอบอาชญากรรม ซึ่งอาชญากรจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามรูปแบบของอาชญากรรม ซึ่งจะแตกต่างกันในด้านความชำนาญในการประกอบอาชญากรรม ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ที่ได้รับที่จะได้รับจากการกระทำผิดและการมีอยู่อย่างแพร่หลายของเหยื่ออาชญากรรม ส่วนคุณสมบัติของอาชญากรซึ่งมีความแตกต่างของตัวอาชญากรในการตัดสินใจที่จะประกอบอาชญากรรม โดยต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป อันได้แก่ โอกาสในการกระทำผิด ผลเสีย ผลประโยชน์ ตลอดจนความเสี่ยง รวมทั้งแรงกระตุ้นหรือมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของอาชญากรผู้นั้นด้วย ซึ่งหลังจากที่บุคคลได้คิดคำนวณถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชญากรรมแล้วจึงตัดสินใจว่าจะประกอบอาชญากรรมหรือไม่ (Siegel, 2006)

ดังนั้นทฤษฎีคิดก่อนกระทำผิดมีสมมติฐาน 2 ประการคือ ทฤษฎีกลุ่มนี้เชื่อว่าบุคคลเป็นผู้มีอิสระในการเลือกที่จะกระทำผิดกฎหมายและสมมติฐานที่ 2 คือ แนวทางในการเลือกพฤติกรรมอาชญากรรมผิดกฎหมายขึ้นอยู่กับการที่บุคคลจะได้รับความพึงพอใจหรือผลประโยชน์สูงสุดนั่นเอง ซึ่งความพึงพอใจหรือผลประโยชน์ไม่ได้เฉพาะในรูปแบบเงินเท่านั้น แต่ยังคงรวมถึงด้านจิตใจด้วย

นอกจากนี้แล้วการที่บุคคลได้คำนวณถึงผลที่จะตามมาหลังจากการประกอบอาชญากรรมไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ที่จะถูกจับกุม อัตราโทษที่จะได้รับเมื่อได้รับการจับกุม ตลอดจนหนทางเลือกอื่นที่ถูกกฎหมาย (Sullivan, 1973) โดยนักคิดกลุ่มนี้ได้มองว่าอาชญากรต้องมีคุณสมบัติ 2 ประการในการที่จะประกอบอาชญากรรมกล่าวคือ

1. คุณสมบัติของการประกอบอาชญากรรมคือ ข้อเท็จจริงที่อาชญากรจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามรูปแบบของอาชญากรรม โดยแตกต่างในด้านความชำนาญ ทรัพย์สิน ผลประโยชน์ที่จะได้และการมีเหยื่อจำนวนมาก

2. คุณสมบัติของอาชญากรรม โดยคำนึงถึงการตัดสินใจ คำนึงถึงสภาพแวดล้อมได้แก่ โอกาส ผลเสียประโยชน์ ความเสี่ยงและแรงจูงใจ (พรชัย ขันตีและคณะ, 2558: 74)

จากทฤษฎีดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า การที่อาชญากรจะตัดสินใจในการประกอบอาชญากรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อาชญากรต้องคำนึงการตัดสินใจ สภาพแวดล้อมในการประกอบอาชญากรรม โอกาสในการกระทำผิด ผลที่จะได้รับ ประโยชน์ ความเสี่ยงเพื่อชั่งน้ำหนักที่จะกระทำความผิดและต้องมีแรงจูงใจที่จะประกอบอาชญากรรม เช่น ผลตอบแทนมีมูลค่าสูง เป็นต้น นอกจากนี้แล้วหากอาชญากรคำนวนระหว่างโทษและผลประโยชน์ที่จะได้รับอีกด้วย หากโทษน้อยกว่าและได้ผลประโยชน์อาชญากรก็ตัดสินใจที่จะประกอบอาชญากรรมอยู่ดี

ตัวอย่างเช่น คดีอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ได้มีผู้เสียหายเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนว่าได้รับโทรศัพท์ปลายสายระบุว่าตนเองเป็นหนี้บัตรเครดิต พร้อมอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ ด้านสินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารแห่งหนึ่งและยังออกอุบายให้หลงเชื่อว่ามีหนี้สินค้างชำระและให้รีบไปดำเนินการทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มจนมาทราบภายหลังว่าเป็นการหลอกลวงให้โอนเงินไปยังบัญชีของกลุ่มผู้ต้องหา โดยความเสียหายทั้งหมดประมาณ 861,971 บาท เจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามจนพบที่ตั้งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่ใช้หลอกลวงผู้เสียหายครั้งนี้ ตั้งอยู่ที่เมืองฉางอัน เขตตงก่วน มณฑลกวางตุ้ง สาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้ต้องหาเป็นชาวไทยและจีนรวม 15 คน และพบอีกว่ายังมีผู้ต้องหาชาวไทยรายอื่นๆ ที่ร่วมกระทำความผิดเพิ่มเติมอีกจำนวน 8 คน ซึ่งต่อมาได้ดำเนินการติดตามจับกุมตัวได้แล้วจำนวน 7 คน คงเหลือเพียง 1 คน ที่ยังคงหลบหนีอยู่และภายหลังจึงสามารถจับกุมได้ (คมชัดลึกออนไลน์, 2562) จากกรณีจะเห็นได้ว่าทางกลุ่มอาชญากรมีช่องโอกาสที่จะกระทำผิดสูงเพราะตั้งฐานในการกระทำผิดที่จีน รวมถึงมีกลุ่มอาชญากรจำนวนหลายคนที่คอยช่วยเหลือกันหลอกหลวงและได้รับเงินที่เป็นค่าเสียหายเป็นจำนวนมากจึงทำกลุ่มอาชญากรดังกล่าวตัดสินใจที่จะกระทำผิด

3. ทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory)

นักวิชาการที่ถือว่าเป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้คือ Cohen & Felson ได้ให้ความหมายของกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity) ไว้ว่า “กิจวัตรหรือการกระทำใดของบุคคลที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งเป็นประจำ เช่น การออกไป

ทำงาน ปล่อยให้บ้านไม่มีคนเฝ้า การสวมใส่เครื่องประดับที่มีราคาแพงและหมายรวมถึงลักษณะของบุคคลที่อาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ง่าย เช่น เพศหญิงอายุน้อยหรืออายุมาก ฯลฯ”

ทฤษฎีกิจวัตรประจำวันเปรียบเสมือนทฤษฎีตอบรับกับทฤษฎีการเลือก ซึ่งทั้งสองทฤษฎีเสนอแนวคิดว่า สถิติอาชญากรรมเป็นผลผลิตของโอกาสอาชญากรรม ถ้ามีการเพิ่มการดูแล (Guardian) มากขึ้น จะลดเป้าประสงค์หรือเป้าหมายของการก่ออาชญากรรมได้ ในขณะเดียวกันจะลดสถิติของผู้กระทำผิดลงด้วย ในทางกลับกันถ้าลดจำนวนคนดูแล สถิติอาชญากรรมจะสูงขึ้น ทฤษฎีกิจวัตรประจำวันเสนอแนวคิดว่า การมีกิจกรรมประจำวันของคนเราที่ทำอย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่เช้าออกจากบ้าน ไปทำงาน/ไปโรงเรียนจนถึงกลับบ้าน ทุกวันธรรมดาจะปฏิบัติเช่นนี้ วัดหยุดสุดสัปดาห์จะมีกิจวัตรประจำวันเช่นเดียวกันทุกสัปดาห์ กระทำเช่นนี้เหมือนกันโดยไม่เปลี่ยน ทำให้อาชญากรสังเกตและวางแผนได้ว่าคนคนนี้จะทำอะไรต่อไป (สุดสงวน สุธีสร, 2545: 64)

ทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory) เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายสาเหตุของการก่ออาชญากรรมหรือการกระทำความผิด โดยกล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (Lilly, 2007: 267) ได้แก่

1) เหยื่อหรือเป้าหมายที่เหมาะสม (Suitable Target)

เงื่อนไขประการแรกของการเกิดอาชญากรรมคือ เหยื่อหรือเป้าหมายที่เหมาะสม โดยเหยื่อหรือเป้าหมายสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภทคือ คน สิ่งของและสถานที่ ซึ่งอะไรก็ตามที่เคยเป็นเหยื่อหรือเป้าหมายแล้วก็สามารถกลับไปเป็นเหยื่อหรือเป้าหมายได้อีก

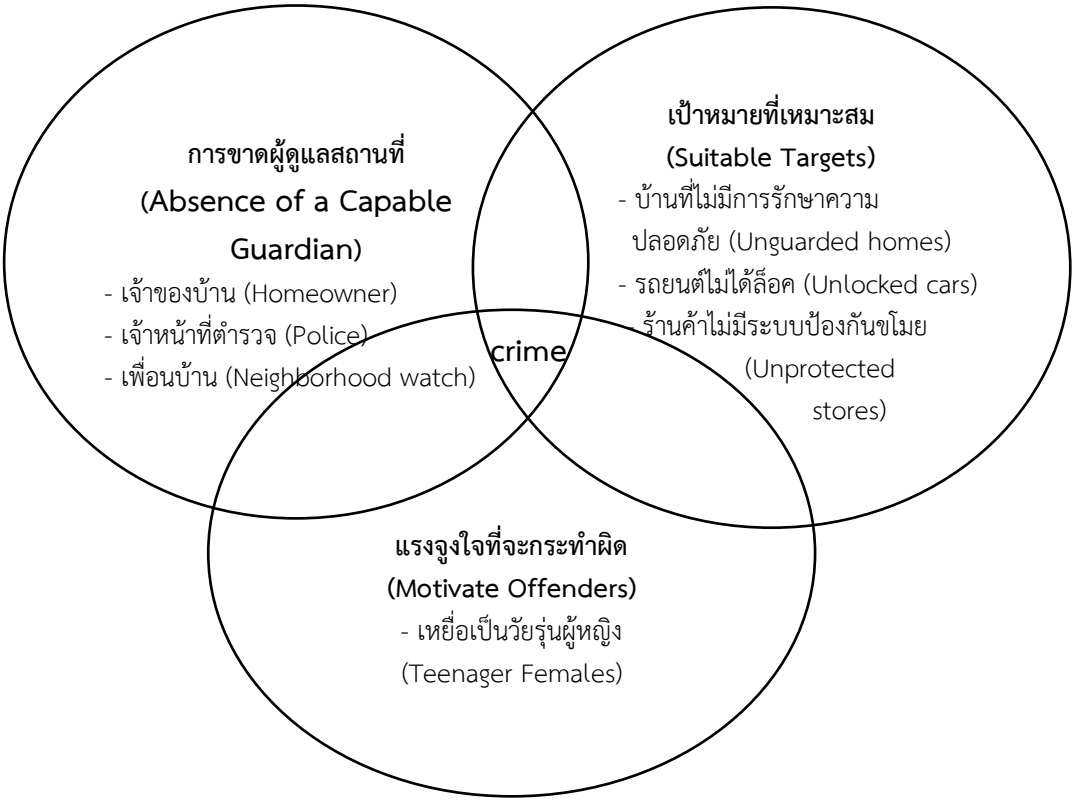
2) การขาดผู้ดูแลสถานที่นั้นๆ (Absence of a Capable Guardian)

เงื่อนไขประการที่ 2 คือ ผู้ดูแลไม่อยู่หรือมีอยู่แต่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ดูแลก็คืออะไรก็ได้ที่สามารถยับยั้งไม่ให้เกิดอาชญากรรม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคน แต่อาจจะเป็นอุปกรณ์ต่างๆ ก็ได้ เช่น ตำรวจลาดตระเวน พนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อนบ้าน คนเฝ้าประตูหรือกล้องวงจรปิด

3) บุคคลที่มีแนวโน้มหรือแรงจูงใจที่จะก่อให้เกิดการกระทำผิด (Likely and Motivated Offenders)

เงื่อนไขประการที่ 3 คือ ตัวผู้กระทำความผิดซึ่งคิดว่าเหยื่อหรือเป้าหมายมีความเหมาะสมและขาดการดูแลเอาใจใส่จากผู้ปกครองจึงตัดสินใจที่จะกระทำความผิด ซึ่งตัวผู้กระทำความผิดมีเหตุผลหลายประการที่จะกระทำการไปเช่นนั้น เช่น ความยากจน ติดยาเสพติด เป็นเด็กหรือเยาวชนที่ขาดการดูแลเอาใจใส่ ทั้งนี้องค์ประกอบดังกล่าวสามารถแสดงดังแผนภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของการกระทำผิดตามทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน



นอกจากองค์ประกอบแวดล้อมที่เหมาะแก่การประกอบอาชญากรรมแล้ว สิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งคือความต้องการและสภาพจิตใจของผู้กระทำผิดที่มีความประสงค์จะประกอบอาชญากรรม เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมอาชญากรรมขึ้น หากสภาพจิตใจหรือความคิดไม่ได้มีความประสงค์ที่จะกระทำผิด พฤติกรรมอาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้น

ดังนั้นทฤษฎีนี้เชื่อว่าอาชญากรรมเกิดจากปัจจัย 3 ประการเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้แก่

1. ผู้กระทำความผิดที่ได้รับการจูงใจ (Motivated Offenders)
2. เป้าหมายที่เหมาะสม (Suitable Targets)
3. การขาดผู้ดูแลที่มีความสามารถ (The Absence of Capable Guardians)

โดยอาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติอาจเกิดจากกิจวัตรประจำวันในการดำรงชีวิตของเหยื่ออาชญากรรมที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดอาชญากรรม โดยมีพฤติกรรมที่อาจขาดความสามารถในการดูแลทรัพย์สิน เนื่องจากถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงทำให้หลงเชื่อและต้องตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมทั้งผู้ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจเนื่องจากมีความโลภหรือความกลัวเนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หลอกลวงเหยื่อและแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการกระทำผิดเนื่องจากเห็นว่าได้รับ

ค่าตอบแทนจำนวนมากจากการกระทำผิดมีเป้าหมายที่เหยื่อซึ่งมีกิจวัตรประจำวันที่อาจขาดการดูแลปกป้องทรัพย์ที่เหมาะสม

4. แนวคิดของสำนักปฏิฐานนิยม (Positive School)

ซีซาร์ ลอมโบโซ (Cesare Lombroso, 1835-1909) เป็นผู้ริเริ่มนำหลักการศึกษาทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการศึกษาสาเหตุของอาชญากรรมและเป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งความเชื่อของแนวคิดนี้ โดยเชื่อในสาเหตุของพฤติกรรมอาชญากรรมแตกต่างไปจากแนวคิดของสำนักคลาสสิค กล่าวคือ แนวคิดของสำนักปฏิฐานนิยมเชื่อว่า “มนุษย์เกิดมาเปรียบเสมือนผ้าขาวที่บริสุทธิ์หากแต่กระทำผิดหรือประกอบอาชญากรรม เนื่องจากสภาพแวดล้อม (Determinism) เป็นตัวบีบบังคับให้ต้องประกอบอาชญากรรม” ซึ่งมนุษย์ประกอบอาชญากรรมเนื่องจากสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้ต้องประกอบอาชญากรรม โดยสภาพแวดล้อมที่บีบบังคับให้บุคคลต้องประกอบอาชญากรรมประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั้งในระดับมหภาคได้แก่ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งหากสภาพแวดล้อมดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมจะหล่อหลอมหรือบีบบังคับให้บุคคลต้องประกอบอาชญากรรม อาทิ หากสภาพเศรษฐกิจไม่ดี บุคคลในสังคมตกงานจะทำให้บุคคลส่วนหนึ่งอาจหันไปประกอบอาชญากรรมเพื่อความอยู่รอดของสังคมเป็นสำคัญ เช่นเดียวกับปัญหาสภาพแวดล้อมทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นค่านิยมทางสังคมที่เน้นวัตถุนิยม ศีลธรรมและคุณธรรมที่บุคคลในสังคมไม่ได้ให้ความสำคัญ โดยสังคมเต็มไปด้วยปัญหาอบายมุขที่ชักนำให้บุคคลในสังคมกระทำผิด รวมทั้งปัญหาการคบเพื่อนที่ไม่ดี ปัญหาการขาดความผูกพันทางสังคม ปัญหาความกดดันทางสังคมที่ล้วนแล้วแต่เป็นสภาพแวดล้อมที่หล่อหลอมและบีบบังคับให้บุคคลในสังคมส่วนหนึ่งต้องหันไปประกอบอาชญากรรม

แนวความคิดของสำนักปฏิฐานนิยมมีสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุอาชญากรรมที่สำคัญ 2 ประการคือ พฤติกรรมของมนุษย์มีสาเหตุมาจากแรงกดดันหรือปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของมนุษย์ (Criminal Behavior as Caused) และปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาชญากรรมจะแตกต่างจากปัจจัยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามกฎหมาย โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดอาชญากรรมประกอบด้วยปัจจัยทางชีวภาค ปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอก (Adler, 1991)

แนวความคิดนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่ประกอบอาชญากรรม คือ ผู้ที่ถูกสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ บีบบังคับ (Determinism) โดยอาชญากรเปรียบเสมือนผู้ป่วย จำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา สำหรับการอธิบายถึงสาเหตุในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ว่า อาชญากรกระทำผิดอาจเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวหล่อหลอมให้กระทำผิด โดยอาจเกิดจากสภาวะเศรษฐกิจ ความยากจน ตลอดจนการขัดเกลาทางสังคมที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้อาชญากรขาดความยับยั้งชั่งใจต่อพฤติกรรมการกระทำผิด

5. ทฤษฎีความแตกต่างในการคบหาสมาคมหรือความสัมพันธ์ที่แตกต่าง (Theory of Differential Association)

ซัทเธอร์แลนด์ (Sutherland) ได้อธิบายสาเหตุของพฤติกรรมอาชญากรว่าเกิดขึ้นจาก

1. เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่เกิดจากการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ
2. การเรียนรู้ โดยมีปฏิกิริยาตอบโต้กับผู้อื่นในกระบวนการติดต่อสัมพันธ์
3. ส่วนสิ่งสำคัญของการเรียนรู้พฤติกรรมอาชญากรเกิดขึ้นภายในกลุ่มที่สนิทสนมคุ้นเคยกัน
4. การเรียนรู้พฤติกรรมอาชญากรนั้น เรียนรู้ถึงเทคนิคในการประกอบอาชญากรรมและทิศทางของแรงจูงใจ เหตุผลและทัศนคติต่างๆ

5. การที่จะมีแรงจูงใจหรือความต้องการในการกระทำอย่างไร เรียนรู้จากการกำหนดในกฎหมาย

6. คนกระทำผิดกฎหมายเพราะมีการกำหนดให้ชอบที่จะละเมิดกฎหมายมากกว่าที่กำหนดไม่ให้กระทำอย่างนั้น

7. การเข้าสมาคมกับกลุ่มที่แตกต่างกันนี้เกิดขึ้นมากน้อยต่างกันในความถี่ การจัดลำดับก่อนหลังและความรู้สึกแรงกล้า

8. กระบวนการเรียนรู้พฤติกรรมอาชญากร โดยการเข้าสมาคมกับผู้ที่เป็นแบบอย่างในการเป็นอาชญากรหรือผู้เป็นแบบอย่างในการเป็นปรปักษ์ต่ออาชญากร เกี่ยวข้องกับกลไกต่างๆ ในการเรียนรู้ทำนองเดียวกับการเรียนรู้เรื่องอื่นๆ

9. พฤติกรรมอาชญากรนั้นแสดงออกถึงความต้องการและค่านิยมโดยทั่วๆ ไป

สรุปได้ว่าพฤติกรรมทางอาชญากรเรียนรู้โดยการติดต่อกันอย่างใกล้ชิดภายในกลุ่ม โดยความประพฤติที่แสดงมาในลักษณะอาชญากร ขึ้นอยู่กับความแตกต่างในช่วงระยะเวลาและความสม่ำเสมอในการติดต่อ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะพฤติกรรมการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการสมาคมติดต่อใกล้ชิดภายในกลุ่มแก๊งอาชญากรรมจนกระทั่งเกิดค่านิยม การลอกเลียนแบบระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มจนกระทั่งนำไปสู่พฤติกรรมในการกระทำผิด ซึ่งมีความสอดคล้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สมาชิกส่วนหนึ่งได้เรียนรู้การประกอบอาชญากรรมจากผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ชักชวนหรือสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกจำคุกในเรือนจำส่วนหนึ่งได้มีการชักชวนเพื่อนผู้ต้องขังให้ร่วมเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ขณะต้องโทษในเรือนจำให้ร่วมกระทำผิดภายหลังพ้นโทษจำคุก

6. ทฤษฎีวัฒนธรรมรอง (Sub-Cultural Theories)

ทฤษฎีวัฒนธรรมรองของทราสเชอร์ (Trasher) ได้กล่าวว่า ในสังคมมีวัฒนธรรมหลักที่คนส่วนใหญ่ยึดปฏิบัติแต่มีวัฒนธรรมรองซึ่งเป็นของกลุ่มย่อยในสังคมและอาจนำไปสู่การประกอบอาชญากรรม มีความเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ทางสังคมเรียนรู้ในการละเมิดบรรทัดฐานของสังคม แต่ต้องการผู้ที่สนับสนุนว่าพฤติกรรมดังกล่าวมีความถูกต้อง โดยทฤษฎีวัฒนธรรมรอง เรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างของกลุ่มจากสังคมและยอมรับพฤติกรรมดังกล่าวทำให้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนหรือการกระทำผิดเกิดขึ้นในสังคม ซึ่งจากทฤษฎีค่านิยมของชนชั้นกลาง (Albert Cohen) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมรองก่อให้เกิดพฤติกรรมอาชญากรมักจะมีลักษณะ 3 ประการคือ ความสามารถรอบด้าน การแสวงหาความสุขชั่วแล่นและความเป็นอิสระของกลุ่ม โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจมีวัฒนธรรมรองในการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมรองในการกระทำผิดที่มีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไปในสังคมซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีวัฒนธรรมรองในกลุ่มที่ต้องการรายได้จำนวนมากจากการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

อย่างไรก็ตามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีด้านเหยื่ออาชญากรรม โดย **ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของเหยื่อ (Victim Precipitation Theory)** ของโวฟแกงก์ (Marvin Worfgang) ที่ได้อธิบายว่า เหยื่อบางคนมีส่วนทำให้ตนเองเผชิญกับเหตุการณ์ที่นำไปสู่การตกเป็นเหยื่อได้ ซึ่งเหยื่ออาจมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาหรือนิ่งเฉย พฤติกรรมที่แสดงออก เช่น เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นตัวเหยื่ออาจใช้คำขู่หรือคำท้าทายหรืออาจจะเป็นผู้ยั่วยุหรือริเริ่มในการทำร้ายก่อนก็ได้รูปแบบนี้เรียกว่า Victim-Precipitation Crime หรืออาชญากรรมที่เหยื่อมีส่วนร่วม

โวฟแกงก์ได้ทำการศึกษารายงานของตำรวจ พบว่า เหยื่อมักมีส่วนที่ก่อให้เกิดการกระทำผิด โดยเหตุผลที่มาสนับสนุนการมีส่วนร่วมของเหยื่ออาชญากรรมมีอิทธิพลต่อทฤษฎีว่าด้วยเหยื่อเป็นอย่างยิ่ง

เหตุผลที่ 1 การที่เหยื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการเกิดอาชญากรรมทำให้สังคมให้ความสนใจต่อเหยื่อน้อยลงเพราะถือว่าเหยื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการกระทำผิด เช่น การเข้าไปอยู่ในสถานที่ที่มีความเสี่ยง การละทิ้งไม่ดูแลทรัพย์สิน การปฏิบัติต่ออาชญากร เป็นต้น

เหตุผลที่ 2 ความไม่รอบคอบของเหยื่อทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงตัวเหยื่อซึ่งสังเกตได้จากกิจวัตรประจำวันของเหยื่อที่ทำบ่อยๆ เป็นประจำจนทำให้ตนเองง่ายต่อการตกเป็นเหยื่อ

โวฟแกงก์ได้ศึกษาการฆาตกรรมของอาชญากร โดยสรุปพฤติกรรมของเหยื่อกระตุ้นให้อาชญากรต้องฆ่า ตัวอย่างเห็นจากการประทุษร้ายในร้านคาราโอเกะต่างๆ หรือจากการที่ภรรยาถูกทำร้ายและขู่ฆ่าจากสามีจนทำให้ต้องฆ่าสามี เป็นต้น อีกรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นบ่อย กลุ่มเหยื่อถูกจัดให้อยู่ในพวกหรือกลุ่มๆ หนึ่งที่ทำให้ผู้กระทำรู้สึกกลัวไม่ปลอดภัย ทำลายชื่อเสียง เกียรติยศ สถานะ รวมถึงเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ต่างๆ ที่เรียกว่าอาชญากรรมแห่งความเกลียด (Hate Crime) กรณีผู้อพยพลี้ภัยที่ย้ายมาอยู่ในชุมชนในประเทศอเมริกาทำให้อเมริการู้สึกว่าถูกแข่งขัน ในเรื่องการแย่งงาน ความมั่นคงในชีวิต ความเป็นอยู่เดิมๆ เปลี่ยนไป ทำให้เกิดความกลัว เกลียดชัง กลุ่มผู้ลี้ภัยจึงตกเป็นเป้าหมายหรือเหยื่อถูกกระทำต่างๆ นานา เช่น กรณีกลุ่มคนขาวใส่ถุงคลุมศีรษะเข้าร้านขายของชำของคนจีนโดยไม่รู้จักกันมาก่อน ทำลายข้าวของในร้านเสียหาย เป็นต้น (สุพิศาล ภักดีนฤบาล, 2556) ซึ่งมีความสอดคล้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ส่วนหนึ่งเหยื่อมีส่วนร่วมสำคัญในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อทั้งที่เป็นความโลภ ความกลัว ความไม่รู้หรือการใช้ความเชื่อและศรัทธาและการสร้างสถานการณ์จำลองที่ทำให้เหยื่อไม่สามารถหลุดออกจากกับดักของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในที่สุดเหยื่อเป็นผู้ที่เดินไปถอนเงินออกจากธนาคาร โดยที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ได้มีการใช้อาวุธในการบีบบังคับเหยื่อแต่ประการใด

นอกจากนี้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรม กล่าวคือ การป้องกันอาชญากรรมหรือการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญ โดยการพิจารณาจากสาเหตุในการเกิดอาชญากรรมเป็นสำคัญ ซึ่งอาชญากรรมเกิดขึ้นจากมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดหรือการเปิดช่องโอกาสในการกระทำผิดให้กับอาชญากร การป้องกันอาชญากรรมจึงประกอบด้วยการตัดมูลเหตุจูงใจของผู้กระทำผิดซึ่งเป็นการป้องกันอาชญากรรมไม่ให้เกิดผู้กระทำผิดขึ้นและในขณะเดียวกันก็มีการป้องกันบุคคลทั่วไปไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมโดยการตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของอาชญากร

สำหรับวิธีในการป้องกันอาชญากรรมประกอบด้วย 4 วิธีได้แก่

1) การบังคับใช้กฎหมาย

มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Theory) ที่กล่าวถึงแนวทางการป้องกันอาชญากรรมโดยการบังคับใช้กฎหมายเกิดขึ้นตามความเชื่อของสำนักดั้งเดิม (Classical School) ที่มีความเชื่อว่า อาชญากรรมเกิดขึ้นเนื่องจากมนุษย์มีเจตจำนงอิสระ (Free Will) ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด มนุษย์มักจะทำในสิ่งที่เกิดประโยชน์กับตัวเองมากกว่าโทษที่ได้รับ หากเห็นว่าการกระทำใดมีโทษมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับมนุษย์ก็จะเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งดังกล่าวและการที่เกิดอาชญากรรรมขึ้นเนื่องจาก

มนุษย์พิจารณาแล้วว่าการประกอบอาชญากรรมเกิดประโยชน์มากกว่าโทษที่จะได้รับต่อไป ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษรวมทั้งบทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรงจึงไม่มีความเกรงกลัว

ดังนั้นแนวทางการป้องกันอาชญากรรมวิธีนี้จึงมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นการป้องปรามอาชญากรรมทำให้คนในสังคมมีความเกรงกลัวต่อกฎหมายและบทลงโทษเป็นสำคัญทำให้ตัดมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิด ทฤษฎีนี้สามารถนำไปอธิบายและเสนอแนะแนวทางการป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยจะมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นการป้องปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกรงกลัวต่อกฎหมายและบทลงโทษอันเป็นการตัดมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

2) การปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจ

แนวทางการป้องกันอาชญากรรมโดยการปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจเกิดขึ้นตามความเชื่อของสำนักปฏิฐานนิยม (Positive School) ที่มีความเชื่อว่า ผู้ที่ประกอบอาชญากรรม คือ ผู้ที่ถูกสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ บีบบังคับ (Determinism) และหล่อหลอมให้ต้องประกอบอาชญากรรม

“อาชญากร เปรียบเสมือน ผู้ป่วย จำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา” โดยการแก้ไขผู้มีบุคลิกภาพที่เสียให้กลับสู่สังคมเป็นบุคลที่มีบุคลิกภาพที่ทนทานต่อสิ่งยั่วยุให้ประกอบอาชญากรรม

แนวทางการป้องกันอาชญากรรมด้วยการปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจจึงมีวิธีในการป้องกันอาชญากรรม 2 รูปแบบคือ การป้องกันไม่ให้ผู้ที่อยู่ในสังคมต้องกลายเป็นอาชญากรด้วยการปรับสภาพแวดล้อมทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาคให้มีความเหมาะสมและการป้องกันผู้ที่มีบุคลิกภาพที่เสียไปหรือเป็นอาชญากรไม่ให้มีการถลำลึกหรือการประกอบอาชญากรรมซ้ำ ด้วยการใช้มาตรการการปรับสภาพแวดล้อมในสถานที่ควบคุมแก้ไขให้มีความเหมาะสม

สำหรับแนวทางนี้นำไปใช้ในการป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การปรับสภาพแวดล้อมก่อนกระทำผิดโดยการสร้างระบบ

3) การลดช่องโอกาสการกระทำความผิด

การป้องกันอาชญากรรมโดยการลดช่องโอกาสในการกระทำผิดสามารถกระทำได้โดยการตัดช่องโอกาสโดยใช้เทคโนโลยีหรือการลดช่องโอกาสในการกระทำผิดทั้งในระดับเมือง ระดับอาคารบ้านเรือนและระดับบุคคล โดยแนวทางการป้องกันอาชญากรรมของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีในการป้องกันไม่ให้มีการกระทำผิด

4) การป้องกันอาชญากรรมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม

เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีของสมาชิกในชุมชน ให้สมาชิกแต่ละคนมีส่วนในการรับผิดชอบสังคมและการป้องกันอาชญากรรมอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางการป้องกันอาชญากรรมด้วยแนวทางนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งด้วยการให้สมาชิกของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในชุมชนที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของสมาชิกชุมชนโดยตรง อันเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นชุมชนที่อาศัยและเป็นการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพหากสมาชิกของชุมชนเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการร่วมมือป้องกันปัญหาอาชญากรรม

การป้องกันอาชญากรรมหรือการใช้ความรุนแรงที่มีประสิทธิภาพมีความจำเป็นต้องบูรณาการการป้องกันอาชญากรรมทั้ง 4 แนวทางเข้าด้วยกัน เนื่องจากแต่ละวิธีจะมีจุดแข็งและจุดอ่อนในการป้องกันอาชญากรรม ดังนั้นการบูรณาการด้วยการป้องกันอาชญากรรมหรือการใช้ความรุนแรงทั้ง 4 แนวทางจะทำให้การป้องกันอาชญากรรมสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้แนวทางที่สำคัญในการป้องกันปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังประกอบด้วย

7. ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory)

ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรมเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรมได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับสามารถนำเอาแนวคิดจากทฤษฎีดังกล่าวไปกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ การแก้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ ทั้งด้านการป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม เหมาะกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง (วิสูตร ฉัตรชัยเดช, 2554)

ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory) ได้อธิบายถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรมประกอบด้วยด้านต่างๆ ของสามเหลี่ยม 3 ด้าน

1. ผู้กระทำผิด/คนร้าย (Criminals) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการ (Desire) จะก่อเหตุลงมือกระทำผิด

2. เหยื่อ (Victims) เป้าหมาย (Target) หมายถึง บุคคล สถานที่หรือวัตถุที่ผู้กระทำผิดหรือคนร้ายมุ่งหมาย กระทำต่อหรือเป็นเป้าหมายที่ต้องการ

3. โอกาส (Opportunity) หมายถึง ช่วงเวลา (Time) และสถานที่ (Place) ที่เหมาะสมที่ผู้กระทำผิดหรือคนร้าย มีความสามารถจะลงมือกระทำผิดหรือก่ออาชญากรรม

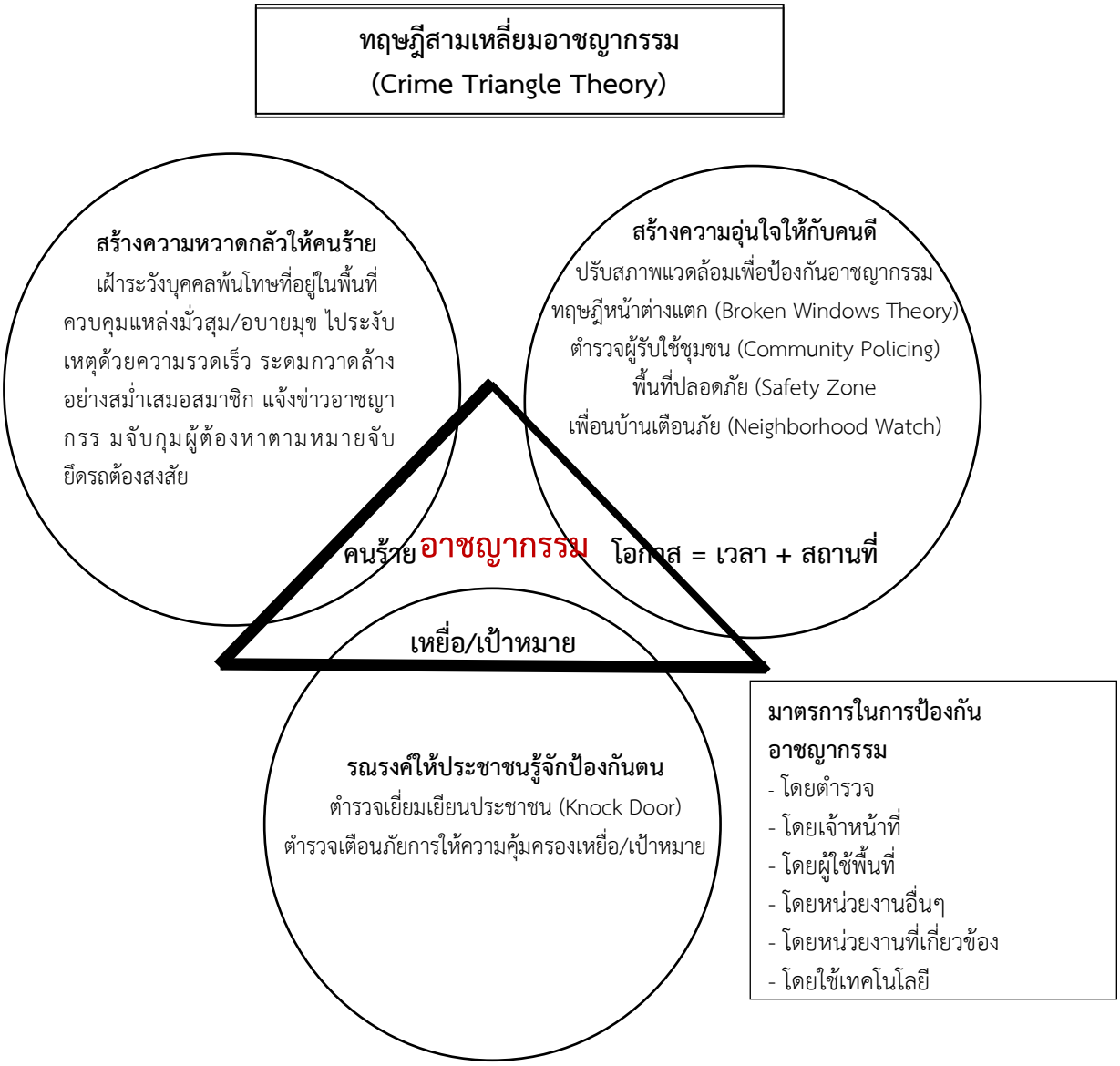
เมื่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ครบองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นจะทำให้เกิดอาชญากรรมขึ้น ซึ่งการป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องพยายามทำอย่างไรก็ตามที่จะให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรมด้านใดด้านหนึ่งหายไปจะทำให้อาชญากรรมไม่เกิดขึ้นกล่าวคือ

1. ด้านผู้กระทำผิดหรือคนร้าย (Criminals) ต้องพยายามลดหรือควบคุมจำนวนผู้กระทำผิดหรือคนร้ายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยมุ่งเน้นใช้ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforce Theory) เช่น การเพิ่มบทลงโทษเพื่อตัดมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดเป็นสำคัญ

2. เหยื่อ (Victims) เป้าหมาย (Target) ผู้เสียหายหรือเหยื่อหรือประชาชนทั่วไป ต้องรู้จักการป้องกันตนเอง โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. ด้านโอกาส (Opportunity) โอกาสที่ผู้กระทำผิดหรือคนร้ายจะกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อจะต้องอาศัยเวลาและการสร้างสถานการณ์เพื่อหลอกเหยื่อจึงจำเป็นต้องตัดโอกาสด้านเวลาด้วยการประชาสัมพันธ์ให้เหยื่อไม่หลงเชื่อต่อการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งการตัดโอกาสด้านสถานที่โดยการป้องกันการโทรศัพท์หรือการใช้อินเตอร์เน็ตจากต่างประเทศในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย เป็นต้น

ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม



ที่มา: Lawrence E. Cohen and Marcus Felson, 1979

ดังนั้นในการป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงต้องตัดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งใน 3 ปัจจัยนี้ คือ การให้ความรู้แก่เหยื่ออาชญากรรม จับกุมดำเนินคดีผู้กระทำผิดอย่างรวดเร็วและมีบทลงโทษที่เหมาะสม เพื่อตัดโอกาสในการกระทำผิดและการตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นสำคัญ

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์”ประกอบด้วย

ทวีป ศรีน่วม (2555) วิจัยเรื่องมาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบโทรศัพท์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะของการกระทำความผิดเกี่ยวกับการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบโทรศัพท์ มีการจัดตั้งองค์กรโดยมีการแบ่งหน้าที่กันทำอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีการตั้งเครือข่ายเพื่อลงมือกระทำความผิดต่อเนื่องข้ามพรมแดนจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งหรือหลายประเทศในเวลาเดียวกัน โดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงมีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร ตามอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร ค.ศ.2000 แต่บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องของไทยในปัจจุบันมุ่งเน้นเพื่อใช้ปราบปรามอาชญากรรมที่เป็นลักษณะปัจเจกชน มิได้มุ่งเน้นเพื่อใช้ปราบปรามการกระทำความผิดในลักษณะองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติจึงทำให้ไม่สามารถจับกุมและดำเนินคดีกับผู้ที่ร่วมกระทำความผิดได้หมดทั้งขบวนการ 2) วิธีการสืบสวนสอบสวนธรรมดาเพื่อพิสูจน์ให้เห็นการกระทำความผิดเกี่ยวกับการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบโทรศัพท์มักไม่ประสบผลสำเร็จ จึงจำเป็นต้องนำเทคนิคการสืบสวนสอบสวนพิเศษมาบังคับใช้กับความผิดในลักษณะนี้ ซึ่งปรากฏว่าบทบัญญัติเกี่ยวกับการใช้เทคนิคการสืบสวนพิเศษตามกฎหมายของไทยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดในลักษณะดังกล่าวในปัจจุบันมีเพียง 2 ฉบับคือ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 โดยในส่วนของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 นั้นมุ่งเน้นเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดฐานฟอกเงินเป็นหลักและในส่วนของพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 การบังคับใช้ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการสอบสวนคดีพิเศษอยู่หลายประการ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ ปัญหาการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ในการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษหรือปัญหาการทับซ้อนของการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยคดีพิเศษกับกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น กรณีดังกล่าวจึงทำให้การใช้เทคนิคการสืบสวนสอบสวนพิเศษกับกรณีการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้ระบบโทรศัพท์ยังไม่มีความชัดเจน

สุมนทิพย์ จิตสว่างและคณะ (2556) เรื่อง “การจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่าแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่เข้ามาทำผิดในประเทศไทย ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์นี้จะมีการประกอบอาชญากรรมชั้นสูงที่มีการใช้เทคโนโลยีและความรู้เฉพาะทางในการโจรกรรม รวมทั้งการประกอบอาชญากรรมพื้นฐาน เช่น การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์และฉ้อโกง โดยการกระทำผิดซึ่งมาจากชาวตะวันตกและอาเซียน บางประเทศจะประกอบอาชญากรรมชั้นสูง ในขณะที่อาชญากรที่มาจากประเทศในแอฟริกา อเมริกาใต้และเอเชียตะวันตกจะเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมระดับรองลงมาและอาชญากรที่มาจากกลุ่มประเทศอาเซียนจะประกอบอาชญากรรมพื้นฐานเป็นหลัก โดยเฉพาะการลักทรัพย์ การฉ้อโกงและการชิงทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้น่าจะเนื่องมาจากการเดินทางเข้าออกประเทศไทยสามารถทำได้สะดวก เนื่องจากมีชายแดนติดกัน นอกจากนี้ยังมีความกลมกลืนกับคนไทยจึงทำให้ไม่เป็นที่สังเกต สงสัย สามารถแฝงตัวเข้าไปในฝูงชนหรือนั่งในธนาคารโดยไม่เป็นที่สังเกตแล้ว

เข้าโจรกรรม เมื่อกระทำผิดสำเร็จก็เดินทางกลับประเทศได้ง่าย ค่าใช้จ่ายในการเดินทางก็ไม่สูงจึงคุ้มค่าในการที่จะเข้ามากระทำผิดเล็กๆ น้อยๆ หรือความผิดที่ได้ทรัพย์สินไปครั้งละไม่สูงและผู้กระทำผิดส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ขาดความรู้และทักษะในการประกอบอาชญากรรมซึ่งตรงกันข้ามกับชาวตะวันตกที่จะใช้วิธีการประกอบอาชญากรรมชั้นสูงที่ได้ผลตอบแทนสูง คุ้มค่าต่อการเดินทางมาไกล นอกจากนี้ยังใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยปรากฏในประเทศไทยทำให้เหยื่อไม่ทันระวังตัว มีโอกาสสูงที่จะประกอบอาชญากรรมได้สำเร็จ รวมทั้งการประกอบอาชญากรรมที่ไม่ต้องใช้ร่างกายติดต่อกับผู้เสียหายหรือมีการปรากฏตัวจะทำให้ผู้เสียหายเห็นความแตกต่างและเป็นที่สังเกต ชาวตะวันตกจึงไม่เลือกประกอบอาชญากรรมดังกล่าว สำหรับผลกระทบของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์โดยเฉพาะการกระทำผิดประเภทอาชญากรรมชั้นสูงโดยเฉพาะการกระทำผิดประเภทสกิมมิ่งเอทีเอ็ม ปรากฏว่า ก่อให้เกิดมูลค่าความเสียหายมากกว่าปีละ 1,000 ล้านบาท อันแสดงให้เห็นถึงปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติที่ทวีความรุนแรง นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าปัญหาและอุปสรรคประการหนึ่งในการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการจับกุมและดำเนินคดีแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์ตามความผิดที่ได้กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลัก ไม่ได้ดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติป้องกันปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรข้ามชาติ พ.ศ.2556 อันอาจเนื่องจากพระราชบัญญัติป้องกันปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรข้ามชาติ พ.ศ.2556 เพิ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2556 อันเป็นระยะเวลาไม่นานนักจึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนหนึ่งขาดความรู้ความเข้าใจต่อกฎหมายดังกล่าวจึงไม่ได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการป้องกันปราบปรามและดำเนินคดีกับการกระทำผิดของอาชญากรรมข้ามชาติอันส่งผลให้อาชญากรข้ามชาติถูกตั้งข้อหาและดำเนินคดีในคดีลักทรัพย์ธรรมดาเป็นส่วนใหญ่ทำให้อาชญากรข้ามชาติได้รับการประกันตัวในชั้นศาลและหนีประกัน หลังจากนั้นอาชญากรข้ามชาติส่วนหนึ่งได้มีการเปลี่ยนชื่อ นามสกุล แล้วกลับเข้ามากระทำผิดในประเทศไทยอีกครั้ง

สุมนทิพย์ จิตสว่างและนัทธี จิตสว่าง (2556) ศึกษาเรื่อง“แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบังคับใช้กฎหมายของต่างประเทศในการป้องกันปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและผลกระทบของการบังคับใช้ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการบังคับใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการวิจัยเชิงเอกสารและการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจากบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 200 คน และได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจงจากผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง จำนวน 28 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติฉบับนี้น้อยและได้นำพระราชบัญญัติฉบับนี้มาใช้ในการดำเนินคดีกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการบันทึกอย่างเป็นทางการ 10 คดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจขาดประสบการณ์และไม่ทราบแนวทางในการนำพระราชบัญญัติมาใช้ นอกจากนี้ยังประสบกับความยุ่งยากของการบังคับใช้พระราชบัญญัติ อาทิ การใช้เทคนิคพิเศษ การพิสูจน์การกระทำผิดขององค์กรอาชญากรรม

ข้ามชาติฐานการมีส่วนร่วม การกำหนดอำนาจในการสืบสวนสอบสวนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่ใช่เป็นกฎหมายหลักในการดำเนินคดี การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่เกิดจากลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการกระทำผิดที่มีความสลับซับซ้อน เป็นองค์กรที่มีเงินมีอำนาจและมีอิทธิพล ปัญหาการข่มขู่พยานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาการรวบรวบพยานหลักฐานจากต่างประเทศ สำหรับการบังคับใช้พระราชบัญญัติฯ พบว่า มีประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของการนำพระราชบัญญัติฉบับนี้มาใช้ โดยสามารถเป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติขนาดใหญ่ที่ส่งผลกระทบมูลค่ามหาศาลได้ หากแต่ประสบปัญหาในการนำพระราชบัญญัติมาใช้ในการดำเนินคดีองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติเพียงจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนอาชญากรรมข้ามชาติที่มีจำนวนมาก รวมทั้งประสิทธิผลที่ได้จากการบังคับใช้พระราชบัญญัติคือ สามารถบรรลุเจตนารมณ์ของกฎหมายที่สามารถลงโทษองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีความรุนแรงไม่ว่าจะเป็นการจำคุกหรือการยึดทรัพย์จนก่อให้เกิดผลกระทบที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคมและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หากแต่ประสบปัญหาเจตนารมณ์ของกฎหมายในการบูรณาการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ การกำหนดนโยบายในการนำพระราชบัญญัติฉบับนี้มาใช้อย่างจริงจัง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานควบคู่กับการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง การจัดตั้งหน่วยงานกลาง การจัดตั้งหน่วยงานกลางทำหน้าที่ในการตรวจสอบคดีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ การจัดตั้งกองทุนเฉพาะสำหรับการดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติ การกำหนดระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจนและการกำหนดประเภทคดีที่มีความเหมาะสมกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติและการ บูรณาการการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ฐิติมา อินกล่ำ (2558) ศึกษาเรื่อง “วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวง 2) ลักษณะการถูกหลอกลวง 3) องค์ประกอบของวาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงและ 4) ผลกระทบจากการถูกหลอกลวง เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 16 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1. กลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุสูงสุด 73 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 29,000 บาท/เดือน รายได้สูงสุดคือ 50,000 บาท/เดือน และรายได้ต่ำสุดคือ 6,000 บาท/เดือน มีอาชีพรับราชการ ทำธุรกิจ พนักงานเอกชน เกษตรกร และนักศึกษาตามลำดับ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว ด้านลักษณะการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย 115,889 บาท มูลค่าความเสียหายสูงสุด 320,000 บาท และต่ำสุด 1,000 บาทผู้เสียหายจำนวน 5 คน ทราบทันทีว่าถูกหลอกให้ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM และจำนวน 5 คนเช่นกัน ทราบว่าถูกหลอกภายในระยะเวลา 1-3 วัน โดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร รองลงมาคือ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกับสื่อออนไลน์ และส่วนใหญ่ทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM 2. วาทกรรมที่มีผลต่อการถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ องค์ประกอบและการนำเสนอส่วนองค์ประกอบได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (มิจฉาชีพ) 2) ปัจจัยด้าน

เนื้อหาและวาทกรรมและ 3) ปัจจัยด้านบริบทของผู้รับสารได้แก่ บริบทด้านสถานการณ์ เงื่อนไขเวลา ด้านจิตวิทยา 3. ส่วนเทคนิคการนำเสนอวาทกรรมประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ การสร้างความสนใจ การสร้างความต้องการหรือปัญหา ทางออกของปัญหา การอธิบายให้เห็นภาพและการให้ลงมือปฏิบัติที่ส่งผลให้เหยื่อหลงเชื่อกลอุบายของมิจฉาชีพและทำให้เกิดผลกระทบกับเหยื่อในด้านจิตใจ สุขภาพ เศรษฐกิจและสังคม

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

สำนักงานการค้าที่เป็นธรรม (2009) หรือ Office of Fair Trading (OFT) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “จิตวิทยาของการหลอกลวง: การกระตุ้นและการทำผิดพลาดในการตัดสินใจ” ซึ่งดำเนินการจัดทำโดยคณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Exeter สหราชอาณาจักร เพื่อศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาการหลอกลวง โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การพัฒนาความเข้าใจว่าเหตุใด คนถึงหลงเชื่อการหลอกลวงและจิตวิทยาที่ถูกใช้โดยผู้หลอกลวงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค พร้อมพยายามสร้างกรอบทฤษฎีและการทดสอบเชิงประจักษ์ในหลากหลายรูปแบบ เพื่อมุ่งเน้นการอธิบายเชิงจิตวิทยาในการตอบสนองต่อการหลอกลวง การวิจัยของ OFT นี้ เริ่มต้นด้วยคำถามพื้นฐานว่า *“ทำไมคนจำนวนมากมักตอบสนองต่อข้อเสนอหลอกลวงอันไร้ค่าเหล่านี้?”* จากข้อมูลของ OFT เองพบว่า มีประชากรถึง 3.2 ล้านคนในสหราชอาณาจักรที่ตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงทางการตลาดมวลชนทุกปี รวมมูลค่าความเสียหายสูงถึง 3.5 พันล้านปอนด์ วัตถุประสงค์อีกประการของการวิจัยคือเพื่อปราบปรามและต่อสู้กับการหลอกลวงอย่างมีประสิทธิผล อันจะช่วยลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการหลอกลวง

ในงานวิจัยของสำนักงานการค้าที่เป็นธรรมประกอบด้วยข้อมูลสำคัญหลายส่วน กล่าวคือ เริ่มต้นด้วยการอธิบายถึงความหมายของ การหลอกลวง ที่อ้างอิงจากพจนานุกรมภาษาอังกฤษ (Oxford English Dictionary) ว่า การหลอกลวง (Scam) คือ เล่ห์เหลี่ยม อุบาย การต้มตุ๋น การหลอก โดยมีทั้งแบบเป็นการทั่วไปและเป็นการเฉพาะ ซึ่งคำที่มีความหมายเหมือนกันและใกล้เคียงที่สุดนั่นคือ คำว่า การฉ้อโกงหรือต้มตุ๋น (Fraud) การหลอกลวง มักสื่อถึงประเภทของการโกง ต้มตุ๋นหรือการกระทำที่หลอกลวงในระยะทางไกลกับคนที่ไม่รู้จักกันกับผู้กระทำผิดหรือผู้หลอกลวง (Scammer) โดยผู้ที่หลอกลวงนั้นคาดหวังการตอบสนองต่อข้อเสนอในอัตราที่ต่ำ แต่ถือว่ายังสามารถสร้างกำไรได้เพราะวิธีการนี้มีต้นทุนไม่สูงนัก

อย่างไรก็ดีในการวิจัยฉบับนี้ของ OFT จำกัดวงแคบลงไปที่หัวข้อ การหลอกลวงทางการตลาดมวลชน (Mass Marketed Scams) ซึ่งสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม (2006) เคยให้นิยามไว้ว่าเป็น “การดำเนินธุรกิจที่หลอกลวงและสร้างความหลงผิด ซึ่งบุคคลจะได้รับการติดต่อในแบบไม่ได้รับเชิญหรือไม่ได้ร้องขอ (เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย โทรศัพท์หรือการโฆษณา) และสัญญาแบบปลอมๆ เพื่อหลอกลวงโกหกให้เสียเงิน” การหลอกลวงนี้จะไม่สำเร็จ หากเหยื่อไม่ตอบสนองต่อข้อเสนอ ตัวอย่างของการหลอกลวงทางการตลาดมวลชนที่พบเห็นทั่วไปได้แก่ ลอตเตอรี่ปลอม การจับรางวัลปลอม เงินการพนัน คนทรงเจ้าปลอม การรักษาสุขภาพแบบปาฏิหาริย์ การทำกำไรจากเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนข้อเสนอและโครงการเพื่อให้มีฐานะร่ำรวยแบบรวดเร็ว ฯลฯ

ในส่วนต่อมารายงานของ OFT ได้ทบทวนวรรณกรรมที่มีอยู่ก่อนหน้าในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาการหลอกลวง พบว่า ที่ผ่านมาการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์มีน้อยมาก มักแยกส่วนเป็นชิ้นๆ และเป็นลักษณะพรรณนา รวมทั้งมีคุณภาพที่ค่อนข้างจำกัดในการระบุกระบวนการทางจิตวิทยา บางชิ้นมุ่งเน้นไปที่ประเด็นทางเทคนิค บางการศึกษาเน้นไปที่การรวบรวมข้อมูลความถี่ที่บุคคลตอบสนองหรือจำนวนเงินที่ต้องสูญไปและ

กลุ่มประชากรย่อยใดที่มีแนวโน้มมากกว่าหรือน้อยกว่าที่จะตอบสนอง ในขณะเดียวกันการศึกษาบางฉบับเป็นการถ่ายโอนทฤษฎีเก่าเกี่ยวกับจิตวิทยาการชักจูงโดยทั่วไป (เช่น Cialdini, 1984-2007) โดยไม่ได้มีการเก็บข้อมูลใดๆ ขึ้นมาใหม่ อย่างไรก็ดีวรรณกรรมที่มีอยู่แล้วนี้ถือว่ามีประโยชน์กับงานวิจัยของ OFT เพราะสามารถให้ภาพบริบทและที่มาภูมิหลังทางทฤษฎีได้

สำนักงานการค้าที่เป็นธรรมหรือ OFT จัดแบ่งการทบทวนวรรณกรรมออกเป็นหัวข้อต่างๆ เรียบเรียงตามบริบทของ “ทฤษฎีการสื่อสาร” นั่นคือ เหตุการณ์การสื่อสารใดๆ ล้วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยประกอบด้วย “แหล่งที่มา สื่อกลาง ข้อความและผู้รับ” อย่างไรก็ดีด้วยเหตุที่การหลอกลวงเป็นกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะเข้าถึงหรือศึกษาปัจจัยแหล่งที่มา ที่หมายรวมถึง แรงจูงใจและแผนการของนักหลอกลวง ในทางกลับกัน พบว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นเกี่ยวข้องกับสื่อกลางเป็นการเฉพาะดังที่เห็นบ่อยคือ อินเตอร์เน็ต และส่วนมากมักเป็นลักษณะเชิงเทคนิค มุ่งเป้าที่การแสวงหาวิธีทางเทคนิคในการสกัดกั้นการหลอกหลวงและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้รับไม่พึงประสงค์ (Spam Email) ฉะนั้นงานวิจัยส่วนใหญ่ที่มีอยู่ในศาสตร์ด้านนี้จึงให้ความสำคัญไปยังประเด็นข้อความและปัจจัยผู้รับ ซึ่งในรายงานของสำนักงานการค้าที่เป็นธรรมสามารถสรุปวรรณกรรมที่มีความสำคัญตามปัจจัยการสื่อสารดังที่กล่าวมาประกอบด้วย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับแหล่งที่มา

มีผลงานหลายชิ้นที่ศึกษาและตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับแหล่งที่มา เช่น งานของ Duffield และ Grabosky (2001) อีกทั้ง Grabosky และ Duffield (2001) ที่ให้การวิเคราะห์เชิงทฤษฎีเพื่อระบุความเชื่อมโยงทางจิตวิทยาของการกระทำผิดฉ้อโกง โดยสรุปว่าสื่อสมัยใหม่และเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตช่วยอำนวยความสะดวกให้การหลอกลวงเกิดง่ายขึ้น เนื่องจากผู้กระทำผิดสามารถหลีกเลี่ยงการพบหน้าโดยตรงกับเหยื่อ นอกจากนั้น Batson (1998) ได้ศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาเกี่ยวกับพฤติกรรมการชอบและต่อต้านสังคม ซึ่งมองว่าการติดต่อแบบมองเห็นกันโดยทันที จะเพิ่มความรู้สึกสงสาร ลดแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงความก้าวร้าวหรือรุนแรงต่อผู้อื่น สำหรับกรณีของการหลอกลวงทางอินเตอร์เน็ตนั้น เทคโนโลยีทางไกลป้องกันไม่ให้เกิดทัศนคติและความสงสารแบบทันด่วน ซึ่งจะช่วยให้ผู้กระทำผิดสามารถหลอกเหยื่อได้โดยง่าย อีกนัยหนึ่งคือเมื่อนักหลอกลวงรู้สึกสงสารเหยื่อน้อยลงก็จะทำให้มีความรู้สึกผิดที่ทรยศต่อเหยื่อเบาบางลงด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับข้อความ

วรรณกรรมสำคัญในเรื่องนี้ปรากฏในผลงานของ Rusch (1999) อัยการของกระทรวงยุติธรรมสหรัฐอเมริกาที่วิเคราะห์ว่า นักหลอกลวงทางอินเตอร์เน็ตใช้สิ่งที่เรียกว่า “เทคนิควิศวกรรมทางสังคม” ชักชวนคนให้ทำตามในแนวทางการฉ้อโกงแบบดั้งเดิม Rusch มุ่งเน้นไปที่ประเด็นทางจิตวิทยาสังคม 3 ประการเพื่อให้เข้าใจข้อความหรือสารการหลอกลวง (Message) อันประกอบด้วย (1) ความแตกต่างกันระหว่างเส้นทางตรงกลาง (ส่วนของตรรกะและมีลักษณะเป็นระบบ) และเส้นทางบริเวณรอบๆ (ส่วนของอารมณ์และมีลักษณะผิวเผิน) เพื่อชักชวนบุคคล สิ่งสำคัญคือ คนที่ฉ้อโกง มักพึ่งพิงเส้นทางบริเวณรอบๆ เช่น การยั่วยุอารมณ์รุนแรง การทำให้ตื่นเต้น การทำให้กลัวในช่วงเริ่มต้นของการมีปฏิสัมพันธ์ (2) ทัศนคติและความเชื่อที่อาจเกิดผลได้หลายแบบ อาทิ แนวโน้มของนักหลอกลวงในการลดทอนคุณค่าของเหยื่อและเหยื่อมักให้ความสนใจไปที่ความจริงใจของนักหลอกลวง มากกว่าการวิเคราะห์ในสิ่งที่ได้รับการบอกเล่าและ (3) การชักชวนและเทคนิคอิทธิพล ซึ่ง Rusch สร้างลำดับรายการเทคนิคยาวเหยียดได้แก่ การมีอำนาจ การขาดแคลน การชื่นชอบและความคล้ายคลึง การต่างตอบแทน พันธะสัญญาและความสม่ำเสมอ

Langenderfer และ Shimp (2001) พัฒนาการศึกษาตามแนวคิดของ Rusch โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำเสนอเป็นทฤษฎีที่ยังไม่สมบูรณ์ของความเปราะบางต่อการหลอกลวง ซึ่งทั้งคู่มองว่า นักหลอกลวงได้ใช้สิ่งที่ Loewenstein (1996) เรียกว่า รางวัลที่มุ่งเน้นสัญชาตญาณ หมายถึง รางวัลที่เหยื่อมักจะมีแรงจูงใจสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นมานานหรือถูกกระตุ้นโดยข้อความที่หลอกลวง ตัวอย่างที่เห็นชัดคือ เงินตราหรือทรัพย์สิน ความรู้สึกทางเพศ ความกระวนกระวายและความเจ็บปวด ดังนั้นข้อความหลอกลวงมักจะเน้นย้ำความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความโลภ ความกระวนกระวายหรือความเจ็บปวดทางร่างกาย โดยกล่าวอ้างแบบหลอกๆ ว่าผู้รับนั้นได้ชนะเงินรางวัลมหาศาลจากลอตเตอรี่หรือการขอเงินเพื่อเสนอการรักษาให้กับผู้เจ็บป่วยโรคข้อต่ออักเสบซึ่งต้องทุกข์ทรมานทางร่างกายอย่างรุนแรง

ทั้งสองคนยังเสนอเพิ่มเติมว่าภายใต้สภาพที่มีสัญชาตญาณสูงจะส่งผลต่อกลไกการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของบุคคลทำให้มีความเป็นไปได้น้อยลงที่จะสังเกตเห็นและเกิดความสงสัยต่อสถานะของข้อความการหลอกลวงนั้นๆ เช่น การหลอกลวงสินค้าทางสุขภาพ ที่มักกล่าวอ้างว่า สามารถบรรเทาความเจ็บปวด ในกรณีเช่นนี้ หากเหยื่อมีความเจ็บปวดและแรงจูงใจมากเพียงแค่เพื่อต้องการลดความเจ็บป่วยนั้นจะทำให้มองข้ามสัญญาณการเตือนและไม่สามารถตรวจพบการหลอกลวง อีกลักษณะที่สำคัญคือ ข้อความที่หลอกลวงมักเน้นย้ำถึง “ความเร่งด่วนหรือความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ” ของโอกาสที่ให้ครั้งนี้เท่านั้น เช่น หากมีความเข้าใจว่าสินค้าเหล่านั้นหายากและมีความต้องการสูง ซึ่งเทคนิคนี้ก็ถูกใช้ในการตลาดที่ถูกกฎหมายเช่นเดียวกัน และได้รับการยอมรับแพร่หลายว่ามีประสิทธิผลจริง

การวิเคราะห์กระบวนการจิตวิทยาทางสังคมในการชักชวนของ Rusch (1999) ยังถูกนำมาใช้โดย Cukier, Nesselroth และ Cody (2007) ตลอดจน Kienpointner (2006) ที่ได้ศึกษาเนื้อหาของจดหมายหลอกลวงไนจีเรีย (Nigerian Scam Letters) จำนวน 111 ฉบับ พบว่า จดหมายไนจีเรียเป็นจดหมายหลอกลวงที่มีลักษณะเฉพาะตัว แต่ก็สนับสนุนข้อเสนอของ Langenderfer และ Shimp (2001) ที่มองว่าการสื่อสารการหลอกลวงมีเป้าหมายที่จะนำสู่สัญชาตญาณ มากกว่าให้เกิดการประมวลผลข้อมูลเชิงรับรู้ องค์ประกอบหลักในจดหมายคือ การพรรณนาอย่างเต็มที่พร้อมนำสู่อารมณ์รุนแรง เช่น ความโลภ ความผิดและความปรารถนา ซึ่งนักหลอกลวงใช้ ความเชื่อต้นแบบของโชคลาภที่ลอยมา ในลักษณะแบบ “ผ้าขี้ริ้วสู่มหาเศรษฐี” อันพบเห็นได้ในหลายวัฒนธรรม แนวคิดเช่นนี้ถูกสร้างขึ้นจากเรื่องราวที่คล้ายกับเรื่องเทพนิยายหรือแนวคิดคติความเชื่อของคนอเมริกันเกี่ยวกับความสุขและความสำเร็จในชีวิตที่ทุกคนปรารถนา (American dream) ผู้เขียนได้สรุปว่า เหยื่อส่วนใหญ่ตอบสนองต่อจดหมายเหล่านี้เพราะความโลภ ความปรารถนาที่จะร่ำรวยอย่างรวดเร็วหรือมีฐานะรวยขึ้นโดยทันทีทำให้ผู้ได้รับจดหมายหลงเชื่อกับการหลอกลวง

3. ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับ

การศึกษาเกี่ยวกับผู้รับ (Recipient) ส่วนใหญ่สามารถอธิบายได้ด้วยการศึกษาความเปราะบางหรือความอ่อนแอ (Vulnerability) ที่แตกต่างกันนั่นคือ ความพยายามในการสำรวจว่า คนกลุ่มใดในสังคมที่น่าจะตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทั้งกรณีทั่วไปและกรณีเฉพาะมากที่สุด ผลการค้นพบที่เป็นหลักฐานสำคัญมาจากชุดรายงานโดยสมาคมผู้เกษียณอายุแห่งสหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษที่ 1990 (American Association of Retired Persons, 1996) ซึ่งสนใจไปที่เหยื่อสูงวัยและถูกหลอกลวงจากการพูดคุยทางโทรศัพท์ ผลการศึกษาดังกล่าว ปรากฏว่าร้อยละ 56 ของเหยื่อการขายสินค้าและบริการทางโทรศัพท์มีอายุมากกว่า 50 ปี โดยร้อยละ 40 อธิบายเหตุผลที่ตอบสนองต่อการหลอกลวงคือ การไม่ทราบว่าวิธีการเช่นนั้นคือ

การหลอกลวงและร้อยละ 64 ระบุว่า ไม่เคยทราบถึงองค์กรหรือหน่วยงานที่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือในการระบุวิธีการหลอกลวงเหล่านี้เลย

งานวิจัยอีกฉบับเกี่ยวกับการหลอกลวงทางการตลาดมวลชนในสหราชอาณาจักร โดยสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น 11,200 คน และการสัมภาษณ์ชนิดลงรายละเอียดจำนวน 1,900 คน ในกลุ่มผู้ที่เคยตกเป็นเหยื่อการหลอกลวง หรือรู้จักใครที่เคยเป็นเหยื่อหรือเป้าหมายของการหลอกลวง ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นการคาดการณ์ว่าเกือบครึ่งของประชากรที่เป็นผู้ใหญ่ เคยตกเป็นเป้าของการหลอกลวงและทุกๆ ปี อาจกล่าวได้ว่า 1 ใน 15 คน ในสหราชอาณาจักรจะตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวง ทั้งนี้ผู้บริโภคที่มีอายุมาก มักตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงได้ง่าย การค้นพบนี้เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับอีกหลายการศึกษาวิจัยที่เน้นความแตกต่างในกลุ่มประชากรศาสตร์ กล่าวคือ ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่าและผู้ที่มีความโดดเดี่ยวทางสังคม มักมีความเปราะบางมากกว่า นอกจากนี้ Grimes et al. (2007) เสนอว่า ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตที่สูงอายุ มักมีความเปราะบางหรืออ่อนแอเป็นสองเท่าที่จะถูกหลอกลวง เพราะคนกลุ่มนี้จะได้รับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หลอกลวงเท่าๆ กับผู้ใช้ที่อายุอ่อนกว่า แม้ว่าจะมีการใช้น้อยครั้งกว่าก็ตามทำให้ท้ายที่สุดมีแนวโน้มที่ถูกหลอกให้เสียเงิน เหตุผลหลักในการค้นพบนี้น่าจะมาจากความจริงที่ว่า (ก) คนที่สูงอายุมีประสบการณ์กับการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นสื่อกลางน้อยกว่า (ข) มักสามารถรับรู้ในการตรวจจับลักษณะการหลอกลวงได้น้อยกว่าและ (ค) อาจเจ็บป่วยจากความบกพร่องทางการรับรู้ ซึ่งอาจลดทอนศักยภาพในการรับรู้และจูงใจที่จะพิจารณาข้อความหลอกลวงนั้นโดยละเอียด

งานที่ศึกษาเกี่ยวกับความเปราะบางหรือความอ่อนแอต่อการหลอกลวงทางอินเตอร์เน็ต ได้ชี้แนะปัจจัยเพิ่มเติมที่น่าสนใจ เช่น Dutton และ Shepherd (2004) เสนอว่า ความคุ้นเคยกับสื่อกลางที่การหลอกลวงเกิดขึ้นนั้นอาจทำให้เกิดการเปราะบางมากขึ้น ไม่ใช่น้อยลงแบบที่หลายคนเข้าใจ กล่าวคือ คนที่มีประสบการณ์กับอินเตอร์เน็ตมากๆ หรือมีความไว้ใจอินเตอร์เน็ตในระดับสูงหรือเป็นผู้ใช้งานบ่อยๆ อาจมีโอกาสที่จะตกเป็นเหยื่อถูกหลอกลวงทางอินเตอร์เน็ตมากกว่าคนที่มีประสบการณ์อินเตอร์เน็ตน้อย

ในส่วนของปัจจัยผู้รับยังมีงานวิจัยที่ศึกษาถึงความรู้สึกของบุคคลภายหลังจากการถูกหลอกลวง เช่น Shichor et al. (1994) ได้ศึกษาปฏิกิริยาของเหยื่อการหลอกลวงให้ลงทุนทางโทรศัพท์ครั้งใหญ่ในสหรัฐอเมริกาและสรุปผลการศึกษาด้วยคำ 3 คำ นั่นคือ *“ความโกรธ ความผิดหวังและความน่ารังเกียจ”* ปฏิกิริยาเหล่านี้จะเกิดขึ้นภายในตัวเหยื่อเองทำให้ความเป็นไปได้ที่เหยื่อจะไปแจ้งความหรือรายงานว่าถูกหลอกลวงนั้นมีน้อยลง ทั้งนี้คนมักหาทางบรรเทาความรู้สึกในทางลบ ด้วยการเพิกเฉยหรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงและส่วนหนึ่งเหยื่อ มักเกิดความอับอายและกลัวว่าจะเสื่อมเสียชื่อเสียง

นอกเหนือจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องปัจจัยการสื่อสารแล้ว ส่วนต่อมาในรายงานของสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม (2009) ยังได้อธิบายกระบวนการในการวิจัยหลัก 4 ข้อ อันเป็นเนื้อหาสำคัญของการเก็บข้อมูลประกอบด้วย

(1) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเหยื่อการหลอกลวง ซึ่งรวมถึงผู้ที่เคยอยู่ใกล้ชิดกับการหลอกลวงแต่ไม่ได้ตกเป็นเหยื่อ (เช่น อยู่ใกล้กับเหยื่อหรือเป็นญาติพี่น้องกับเหยื่อ) การศึกษานี้ทำให้สามารถตรวจสอบกระบวนการทางจิตวิทยาเชิงลึกและผลกระทบในการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวง

(2) การทำเหมืองข้อความ (Text Mining) หรือการค้นหาความรู้ในฐานข้อมูลเอกสารจำนวนมากของตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงของการหลอกลวง โดยในส่วนนี้ได้วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างของการสื่อสารการหลอกลวง

ขนาดใหญ่ (ที่เป็นหลักคือ การส่งจดหมาย แต่ก็รวมถึงการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และเอกสารข้อมูลทางเว็บไซต์) กระบวนการส่วนนี้ทำให้สามารถมองลึกไปยังจิตวิทยาของการหลอกลวงจากมุมมองของนักหลอกลวง ดังนั้นทำให้สามารถเปรียบเทียบกับสิ่งที่นักหลอกลวงพยายามที่จะทำเพื่อส่งผลต่อการหลอกลวง

(3) การศึกษาโดยแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือสาธารณชนหรือบุคคลทั่วไป สำหรับแบบสอบถามนั้นมีสองชุดประกอบด้วยชุด สำหรับบุคคลที่อาสาทำแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อให้มีอัตราการตอบแบบสอบถามสูงและชุดที่สอง สำหรับคนที่ถูกคัดเลือกจากการส่งจดหมายไปยังบ้านแต่ละหลังเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น การศึกษาส่วนนี้ทำให้สามารถตรวจสอบทัศนคติของบุคคลทั่วไปต่อการหลอกลวงและสิ่งที่ประชาชนคิดว่าจะทำให้หลงเชื่อการหลอกลวงได้ง่ายขึ้น

(4) การทดลองเชิงพฤติกรรมซึ่งพยายามให้ได้ข้อมูลการตอบสนองของคนต่างๆ ต่อการจำลองเลียนแบบการจับรางวัล ซึ่งส่งทางจดหมายเหมือนกับวิธีการที่ใช้จริงๆ ในการหลอกลวง อนึ่ง ในการทดลองนี้ด้วยเหตุผลทางด้านจริยธรรมและกฎหมาย ทำให้ไม่สามารถสอบถามประชาชนเกี่ยวกับเงินได้แบบแท้จริง แต่ต้องเปิดเผยให้ทราบว่า กระบวนการนี้เป็นการหลอกลวงที่จำลองขึ้นมา อย่างไรก็ดีการนำเสนอการจำลองที่มีหลากหลายรูปแบบทำให้สามารถเข้าใกล้ถึงกระบวนการในการตรวจสอบต่อการหลอกลวงที่แท้จริงและสามารถเห็นถึงปัจจัยบางประการที่อยู่เบื้องหลังการหลงเชื่อการหลอกลวงได้

ในท้ายที่สุดผลการศึกษาวิจัยของรายงาน OFT นั้น สามารถสรุปเป็นประเด็นใจความสำคัญได้ดังนี้

1. การตอบสนองต่อการหลอกลวงของเหยื่อ เกิดจาก 2 ประการหลักได้แก่ ประการแรกคือความผิดพลาดในการตัดสินใจ ซึ่งเกิดจากการเบี่ยงเบนจากการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล (Rational Decision Making) และประการที่ 2 คือ การสร้างสถานการณ์ของนักหลอกลวงให้เหยื่อมีโอกาสทำการผิดพลาดในการตัดสินใจเหล่านั้นเพิ่มสูงขึ้น

2. เหตุผลทางจิตวิทยาสำหรับการตอบสนองต่อการหลอกลวง เกี่ยวข้องกับการผสมผสานกันของกระบวนการรับรู้และการสร้างแรงจูงใจ โดยแสวงหาประโยชน์จากความเปราะบางหรืออ่อนแอ ที่มีเนื้อหาและการใช้เทคนิคโน้มน้าวใจ ซึ่งส่วนใหญ่ที่เกิดมากที่สุดจะเน้นไปที่แนวทางต่อไปนี้

- การดึงดูดต่อความไว้วางใจและผู้มีอำนาจ กล่าวคือ บุคคลมีแนวโน้มที่จะเชื่อฟังผู้ที่มีอำนาจ ดังนั้นเหยื่อมักหลงเชื่อ หากนักหลอกลวงบอกเป็นนัยๆ ว่า ข้อเสนอนี้เป็นสิ่งที่ถูกกฎหมายและทำโดยสถาบันทางการที่เชื่อถือได้หรือบริษัทที่มีชื่อเสียงที่ก่อตั้งมานาน

- การกระตุ้นสัญชาตญาณ โดยการหลอกลวงจะใช้ประโยชน์จากความปรารถนาและความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความโลภ ความกลัว การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางกายภาพหรือความปรารถนาต้องการให้เป็นที่ชื่นชอบเพื่อกระตุ้นปฏิกิริยาสัญชาตญาณและลดความสนใจต่อเนื้อหาของข้อความการหลอกลวงนั้นอย่างละเอียด เช่น ผู้หลอกลวงจะใช้ตัวกระตุ้นที่ทำให้เหยื่อในอนาคตให้ความสนใจต่อเงินรางวัลหรือผลประโยชน์มูลค่ามหาศาลของข้อเสนอ

3. กระบวนการที่นำสู่ความผิดพลาดในการตัดสินใจมักเกิดขึ้นจาก (1) การบอกเป็นนัยเพียงเล็กน้อยและมักจะดำเนินการเป็นรายเฉพาะบุคคลเพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้รับ อีกทั้งเน้นย้ำถึงความเร่งด่วนในการตอบสนองเพื่อลดความสนใจของเหยื่อในการพิจารณาต่อเนื้อหา (2) ความสัมพันธ์อย่างไม่ได้สัดส่วนระหว่างขนาดของรางวัลกับค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้รางวัล หมายถึง เหยื่อมักถูกทำให้สนใจต่อรางวัลขนาดใหญ่หรือสิ่งที่ได้ผลตอบแทนมหาศาล เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเงินเพียงเล็กน้อยที่ต้องเสียไปในการได้โชคลาภ

ปรากฏการณ์นี้ เรียกว่า “การครอบงำที่ลวงตา” โดยรางวัลมูลค่าสูงนั้นเป็นการตอบแทนแบบเปลี่ยนชีวิตคุ้มค่ากับการตอบสนองด้วยการจ่ายเงินเพียงเล็กน้อยโดยเปรียบเทียบ (3) การไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ไม่ตกเป็นเหยื่อ เหยื่อการหลอกลวงมีความสามารถน้อยกว่าในการควบคุมและต้านทานอารมณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อเสนอจากการหลอกลวง เหยื่อเหล่านี้ดูเหมือนเข้าถึงได้ง่ายและถูกชักชวนมากเกินควรหรือบางครั้ง อาจไม่ระมัดระวังตัวว่าจะให้ใครเข้ามาชักชวนบ้าง สิ่งนี้ทำให้เกิดความเปราะบางมากขึ้นในเหยื่อที่ค่อนข้างอยู่โดดเดี่ยวจากสังคมเพราะเครือข่ายทางสังคมมักชักจูงคนส่วนมากให้ควบคุมอารมณ์ได้ดีกว่า

4. นอกจากความเสียหายทางการเงิน เหยื่ออาจได้รับผลกระทบทางจิตวิทยาด้วยเช่นกัน ตัวอย่างคือการสูญเสียความเคารพในตนเอง จากการกล่าวโทษความโง่เขลาที่หลงเชื่อการหลอกลวง ยิ่งไปกว่านั้น งานวิจัยนี้เสนอแนะว่ามีคนจำนวนหนึ่งที่มีความเปราะบางหรืออ่อนแอต่อการหลอกลวงเป็นพิเศษ นั่นคือกลุ่มบุคคลประมาณร้อยละ 10-20 ของประชากรที่เคยถูกหลอกลวงมาแล้วมักมีแนวโน้มที่จะแสดงความสนใจในการตอบสนองต่อการหลอกลวงอีกครั้งได้

5. การศึกษาวิจัยนี้ค้นพบว่าผู้ที่ไม่ตกเป็นเหยื่อมักละทิ้งโดยไม่อ่านข้อความการหลอกลวงเลย รวมทั้งคนบางกลุ่มสามารถเรียนรู้ที่จะตระหนักรับรู้และต่อต้านการหลอกลวงได้ ด้วยเหตุนี้การรณรงค์ให้ความรู้แก่สาธารณะจึงต้องมุ่งเน้นให้สามารถพบเห็นได้ทั่วไป โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อแนวทางบนความไว้วางใจและการมีอำนาจ ตลอดจนการสละการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล เมื่อเห็นข้อเสนอรางวัลที่มีจำนวนมาก ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การให้ความรู้ที่มีประสิทธิผลมากที่สุดคือ การช่วยให้ผู้ที่สามารถตกเป็นเหยื่อ รับรู้ต่อการหลอกลวงแม้มองข้อความเพียงผ่านๆ ดังนั้นความพยายามในการป้องกันการหลอกลวงส่วนใหญ่ต่างมุ่งเน้นไปที่ความพยายามในการให้ความรู้แก่ผู้อาจตกเป็นเหยื่อในการตรวจสอบ การแจ้งเตือนการหลอกลวงหรือสัญญาณแจ้งเตือนภัย เป็นต้น

Datar, Cole and Rogers (2014) ได้วิจัยเรื่อง “การตระหนักรับรู้ของการหลอกลวงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ” เพื่อแสวงหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถของผู้ใช้งานในการแยกแยะไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลที่หลอกลวงและยังเพื่อเข้าใจการตระหนักรับรู้ของผู้ใช้งานเกี่ยวกับอีเมลหลอกลวงเหล่านั้นและการดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นเมื่อตกเป็นเหยื่อการหลอกลวง การวิจัยนี้เก็บข้อมูลจาก 163 คน ในวิทยาเขตของมหาวิทยาลัย Purdue มีทั้งนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท อาจารย์ เจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก โดยจะได้เห็นอีเมลจำนวนทั้งหมด 4 ฉบับ แบ่งเป็นอีเมลหลอกลวง 2 ฉบับ และอีเมลที่ถูกกฎหมาย 2 ฉบับ ซึ่งผู้เข้าร่วมการวิจัยต้องแยกแยะให้ถูกต้องระหว่างอีเมลหลอกลวงหรืออีเมลฉบับจริงพร้อมทั้งบอกเหตุผลด้วยว่าทำไมจึงเชื่อเช่นนั้น ผลการศึกษาปรากฏว่า ความถี่ในการใช้อีเมลเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อการตรวจจับอีเมลหลอกลวงได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้มีแค่ร้อยละ 1.7 ของผู้ตอบเท่านั้นที่สามารถแยกแยะอีเมลทั้ง 4 ฉบับได้อย่างแม่นยำและมีถึงร้อยละ 64.5 ที่สามารถระบุได้ถูกต้องจำนวน 3 ฉบับ อย่างไรก็ดีพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ มักลบอีเมลทิ้งหรือเพิกเฉย เมื่อได้รับอีเมลหลอกลวง ร้อยละ 59.3 ยังยืนยันว่าสามารถพิจารณาได้ว่าอีเมลเหล่านั้นคืออีเมลหลอกลวง นอกจากนั้นผู้ใช้งานส่วนใหญ่มักไว้วางใจบริษัทที่มีชื่อเสียง เมื่อพยายามแยกแยะอีเมลต่างๆ ว่าเป็นอีเมลหลอกลวงหรืออีเมลที่ถูกกฎหมาย

Datar, Cole and Rogers (2014) ยังได้เน้นย้ำความแตกต่างระหว่างการหลอกลวง (Scams) และอีเมลขยะ (Spam) หรือการส่งข้อความที่ไม่พึงประสงค์ให้กับผู้ใช้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีหลายคนเกิดความสับสนระหว่าง 2 คำนี้ โดยได้ใช้คำนิยามของบริษัทที่ดำเนินการด้านการป้องกันอีเมลขยะสำหรับบริษัทเอกชนชื่อ Spamhaus Project ซึ่งมองว่า ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ จะถือว่าเป็น อีเมลขยะก็ต่อเมื่อ (ก) อัตลักษณ์ส่วนบุคคลของผู้รับและข้อความแวดล้อมไม่สัมพันธ์กันเพราะว่า ข้อความนั้นจะถูกนำไปใช้กับผู้รับคนอื่นด้วยเช่นกันและ (ข) ผู้รับจดหมายไม่เคยอนุญาตโดยเจตนาหรืออย่างแน่ชัด ที่จะขอให้ส่งข้อความเหล่านั้นมาให้ อีกนัยหนึ่งหมายความว่า อีเมลใดๆ จะเป็นอีเมลขยะก็ต่อเมื่อมีลักษณะค่อนข้างใหญ่และส่งมาให้โดยไม่ได้ร้องขอ ทั้งนี้เนื้อหาใจความไม่ได้มีส่วนสำคัญ (Spamhaus, 2012 อ้างถึงใน Datar, Cole and Rogers, 2014) นอกจากนั้นอาจพิจารณาโดยยึดพระราชบัญญัติการควบคุมการทำร้ายด้วยสื่อลามกและการตลาดโดยไม่สมัครใจ พ.ศ.2546 (Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography And Marketing-CAN-PAM Act, 2003) ที่กำหนดวิธีการส่งอีเมลเชิงพาณิชย์แบบถูกต้องตามกฎหมาย กล่าวคือ อีเมลจะต้องมีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุว่าถูกกฎหมายประกอบด้วย 1) มีหัวจดหมายที่ถูกต้องแม่นยำ 2) ชื่อหัวข้อจดหมายที่ไม่หลอกลวง 3) มีการระบุชัดเจนว่าเป็นการโฆษณา 4) มีที่อยู่อีเมลตอบกลับ 5) มีส่วนที่ให้กดเลือกออก 6) เมื่อได้กดเลือกออกแล้วต้องไม่มีการติดต่ออีก 7) มีการระบุที่อยู่ของสถานที่ที่มีอยู่จริง อนึ่งพระราชบัญญัติฯ นี้กำหนดไว้เฉพาะสำหรับอีเมลทางการค้าหรือเชิงพาณิชย์เท่านั้น

ผลงานวิจัยหัวข้อ “คุณรักฉันไหม? ลักษณะทางจิตวิทยาของเหยื่อการหลอกลวงโดยใช้ความรัก” ศึกษาโดย Whitty (2017) มุ่งเน้นไปที่ประเด็นการหลอกลวงโดยใช้ความรักหรือโรแมนซ์สแกม (Romance Scam) ซึ่งถือเป็นการฉ้อโกงทางการตลาดมวลชน (Mass-Marketing Fraud) ที่ถูกรายงานมากที่สุดในกลุ่มประเทศตะวันตกและมักดำเนินการโดยกลุ่มอาชญากรระหว่างประเทศผ่านเว็บไซต์หาคู่ออนไลน์หรือเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ในลักษณะที่ผู้กระทำผิดเสแสร้งเริ่มต้นความสัมพันธ์ด้วยเจตนาที่จะหลอกให้เหยื่อสูญเสียเงินจำนวนมาก

สำหรับการกระทำผิดประเภทนี้อาชญากรจะสร้างประวัติเท็จในเว็บไซต์หาคู่หรือเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ ด้วยรูปภาพที่ขโมยมา (เช่น รูปของนายแบบที่มีเสน่ห์ เจ้าหน้าที่กองทัพ ฯลฯ) แล้วสร้างอัตลักษณ์ตัวตนขึ้นมาใหม่ จากนั้นจะพัฒนาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับเหยื่อในภายหลังจนกระทั่งรู้สึกว่าเหยื่อพร้อมที่จะจ่ายเงินให้แล้ว ด้วยเหตุนี้การหลอกลวงประเภทนี้อาจส่งผลต่อการสูญเสียสองต่อนั่นคือ การสูญเสียความสัมพันธ์และการสูญเสียเงินในคราวเดียวกัน ซึ่ง Whitty and Buchanan (2016 อ้างถึงใน Whitty, 2017) มองว่าเหยื่อบางรายมีความรู้สึกผิดหวังกับการต้องเสียความสัมพันธ์ที่มีมากกว่าการสูญเสียทรัพย์สินที่เป็นตัวเงิน

Archer (2017) ได้ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การชักชวนของกลุ่มนักหลอกลวงโดยใช้ความรักออนไลน์ (Romance Scam)” จากหลักการยินยอมทำตามของ Cialdini เช่นเดียวกันกับ Seager (2018) โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลที่เหยื่อมีประสบการณ์จริงเพื่อวิเคราะห์กลยุทธ์หลักๆ ที่นักหลอกลวงมักใช้ในการชักชวน พร้อมทั้งอภิปรายผลการศึกษาด้วยหลักการยินยอมทำตามของ Cialdini (2007)

Archer (2017) ได้เก็บข้อมูลจาก 82 เรื่องราวของเหยื่อที่มีการโพสทางเว็บไซต์ระหว่างเดือนธันวาคม ค.ศ.2014 ถึงเดือนธันวาคม ค.ศ.2016 โดยปรากฏว่าเรื่องราวหลักที่เหยื่อมักหลงเชื่อคือ ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ รูปลักษณ์ของนักหลอกลวง ข้อเสนอให้แต่งงานหรือการอ้างของนักหลอกลวงถึงความสัมพันธ์ที่ถาวร

รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพการสมรสและครอบครัว โศกนาฏกรรมและหรือความสะเทือนใจที่เกิดขึ้นต่อนักหลอกลวง สำหรับเรื่องราวอื่นๆ ที่อาจพบได้ไม่บ่อยนัก แต่ก็แพร่หลาย เช่น การทำให้เชื่อว่ามีบุคคลอื่นๆ นอกจากเหยื่อเข้ามาเกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือนักหลอกลวงด้วยเหมือนกันหรือการทำให้เชื่อว่าเหยื่อจะได้รับรางวัลตอบแทนที่เป็นวัตถุ รวมทั้งนักหลอกลวงอาจข่มขู่และยื่นคำขาดต่อเหยื่อ

นอกจากนั้นเหยื่อส่วนมากหรือเกินครึ่งรู้จักกับนักหลอกลวงทางเว็บไซต์หาคู่ ที่เหลือระบุว่ารู้จักผ่านเว็บไซต์หรือแอพพลิเคชั่นเครือข่ายทางสังคม โดยนักหลอกลวงมักบอกว่าตนเองประกอบอาชีพที่มีรายได้สูงหรือมีสถานะสูง เช่น วิศวกร ทหาร นักธุรกิจ เป็นต้น และปรากฏรูปภาพประจำตัวที่มีเสน่ห์มากหรือดูมีฐานะ พร้อมเสนอขอแต่งงานหรือมีความสัมพันธ์ที่ถาวร จากนั้นมักเล่าเรื่องราวส่วนตัวในลักษณะเหตุการณ์สะเทือนใจ การสูญเสียคู่รักหรือการต้องกำพร้าบิดามารดาตั้งแต่เด็กหรือการสูญเสียบุตรในอุบัติเหตุ ฯลฯ ภายหลังการทำความรู้จักระยะหนึ่ง นักหลอกลวงจะเริ่มขอให้เหยื่อช่วยเหลือในลักษณะการส่งเงินหรือดำเนินการช่วยเหลืออื่นๆ ที่พบบ่อย เช่น การกล่าวอ้างว่าถูกควบคุมตัวที่สนามบินและต้องจ่ายค่าปรับก่อนถึงจะได้รับการปล่อยตัว การถูกส่งตัวไปปฏิบัติหน้าที่ทางทหารในต่างประเทศและติดอยู่ที่นั่น โดยกองทัพไม่มีเงินออกค่าเดินทางให้กลับประเทศหรือการประสบอุบัติเหตุรุนแรงต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลและร้องขอความช่วยเหลือให้เหยื่อจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้

โดย Archer ยังเสนอว่าหลักการยินยอมทำตามของ Cialdini สามารถนำมาใช้วิเคราะห์การหลงเชื่อของเหยื่อการหลอกลวงได้หมดทุกข้อ อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยนี้ได้สรุปหลักการยินยอมทำตามของ Cialdini (2007) ไม่เหมือนกับที่ Seager (2018) อธิบายไว้ แต่ก็มีเนื้อหาส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน สำหรับ Archer (2017) หลักการของ Cialdini (2007) มี 6 ข้อคือ 1) หลักต่างตอบแทน (Reciprocation) เช่น ในกรณีที่นักหลอกลวงบอกว่าได้ซื้อของขวัญหรือของมีค่าเพื่อมอบให้แก่เหยื่อ ดังนั้นเหยื่อจึงมีความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะต้องให้ความช่วยเหลือหากถูกร้องขอ 2) หลักความสม่ำเสมอและพันธสัญญา (Commitment and Consistency) ข้อนี้มีความเชื่อมโยงกับสถานการณ์การขอแต่งงานของนักหลอกลวงหรือการยอมรับของขวัญ ซึ่งเป็นสัญลักษณ์แสดงการยอมรับพันธสัญญาที่มีระหว่างเหยื่อและนักหลอกลวง โดยหากยิ่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะยิ่งทำให้เกิดข้อผูกพันมากขึ้นไปด้วย 3) หลักการพิสูจน์ทางสังคม (Social Proof) พบเห็นได้บ่อยในกรณีที่เหยื่อได้รับทราบว่ามีบุคคลอื่นยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือนักหลอกลวงเช่นเดียวกัน ดังนั้นเมื่อบุคคลอื่นทำเหยื่อจึงยินดีที่จะทำให้ด้วย 4) หลักการชอบ (Liking) โดยหลักๆ เกิดจากการได้เห็นรูปภาพประวัติของนักหลอกลวงที่มีเสน่ห์และน่าดึงดูดจนเกิดความรู้สึกชอบ หรือพึงพอใจในตอนแรก ซึ่งคนมักมีความรู้สึกโดยอัตโนมัติต่อคนหน้าตาดีว่าจะมีลักษณะนิสัยเชิงบวก เช่น มีความสามารถ จิตใจดี ซื่อสัตย์และฉลาด เป็นต้น นอกจากนั้นยังหมายรวมถึง คนที่มีลักษณะบางอย่างเหมือนกันด้วยที่จะเพิ่มความชอบนี้ให้มีอำนาจมากยิ่งขึ้น 5) หลักการผู้มีอำนาจ (Authority) กล่าวคือ เหยื่อมักจะหลงเชื่อหากได้รับการบอกเล่าว่านักหลอกลวงมีการศึกษาหรือสถานะทางสังคมที่สูง ทำให้ยินยอมทำตามคำขอของบุคคลที่มีตำแหน่งสูงเหล่านั้นได้ง่าย ในกรณีนี้พบว่ายิ่งนักหลอกลวงมีตำแหน่งสำคัญก็จะยิ่งมีอิทธิพลต่อการเชื่อของเหยื่อมากขึ้น เช่น หัวหน้าวิศวกร วิศวกรทางทะเล ผู้เชี่ยวชาญทางไฟฟ้า ฯลฯ และ 6) หลักการหายาก (Scarcity) โดยใช้กลยุทธ์เส้นตายของกำหนดเวลา (Deadline Tactic) เพื่อให้เหยื่อกลัวที่จะสูญเสียโอกาสไป

อนึ่งจะเห็นได้ว่างานของ Archer (2017) มีประโยชน์ในลักษณะเดียวกันกับของ Seager (2018) และ Whitty (2017) กล่าวคือ มุ่งเน้นในการป้องกันเหยื่อในอนาคต รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาดำเนินการสร้างการตระหนักรับรู้ให้เกิดขึ้นต่ออาชญากรรมประเภทนี้

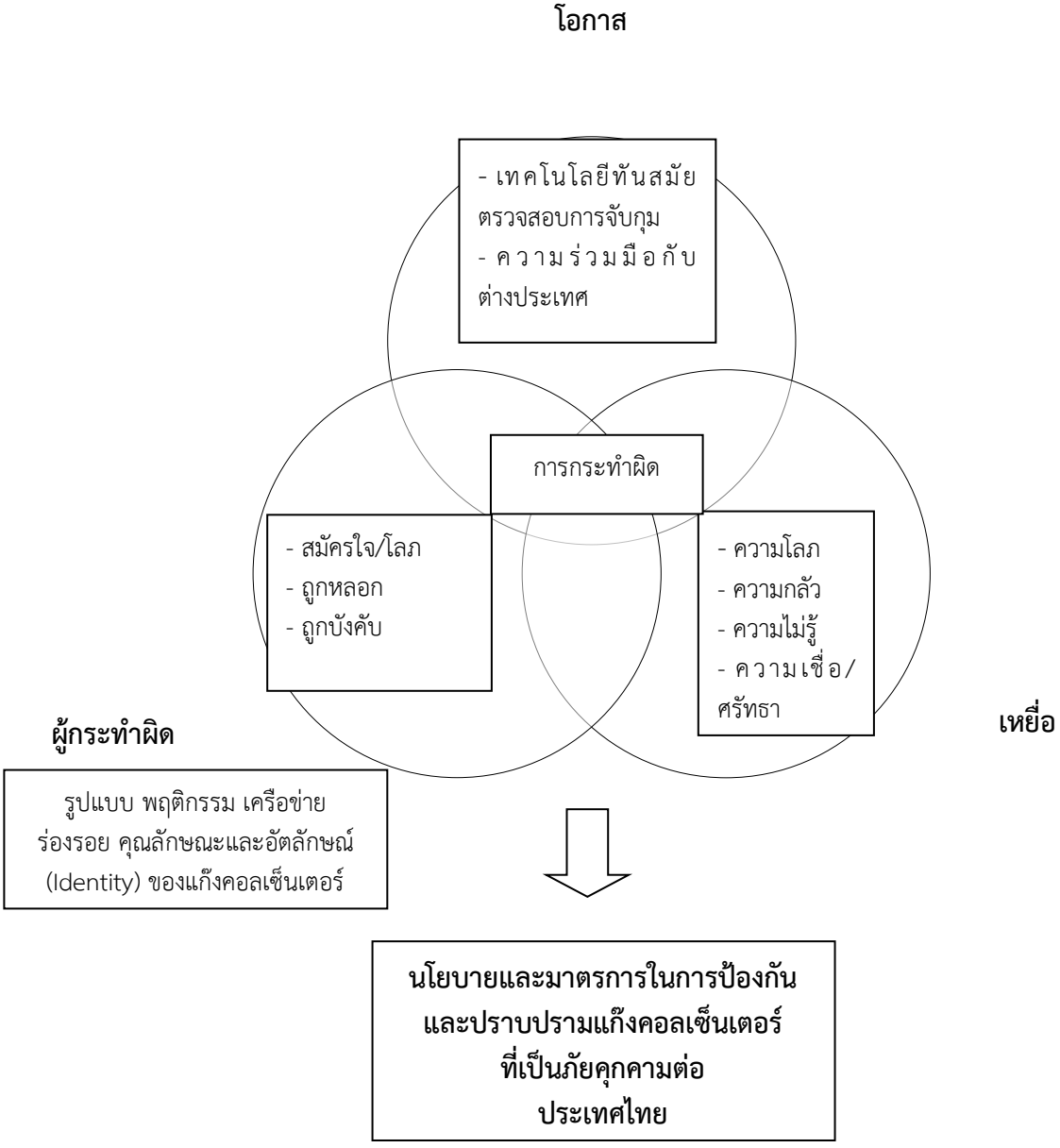
Whitty (2017) ใช้การเปรียบเทียบเหยื่อการหลอกลวงโดยใช้ความรักกับผู้ที่ไม่เคยตกเป็นเหยื่อผ่านแบบสอบถาม จำนวนรวมทั้งสิ้น 11,780 คน ประกอบด้วย ผู้ที่ไม่เคยตกเป็นเหยื่อ 10,723 คน เหยื่อครั้งเดียว 728 คน และเหยื่อการหลอกลวงซ้ำ 329 คน ทั้งนี้ พบว่าเหยื่อโรแมนซ์สแกมมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะดังนี้คือ 1) มักเป็นผู้หญิงที่มีการศึกษาดี ด้วยสาเหตุที่ผู้ที่มีการศึกษา ชอบใช้เว็บไซต์หาคู่และบางครั้งพบว่าการมีความมั่นใจมากเกินไปอาจส่งผลให้ตกเป็นเหยื่อถูกหลอกได้ง่ายกว่า กล่าวคือ คนที่มีการศึกษาดีมักมั่นใจว่าจะสามารถตรวจจับการหลอกลวงได้ 2) วัยกลางคนมีความเปราะบางต่อการถูกหลอกเพราะเป็นกลุ่มที่มีรายรับเพียงพอใช้จ่ายได้สะดวกและอาจอยู่ในช่วงอายุที่มุ่งค้นหาคู่ชีวิตจากเว็บไซต์หาคู่อินเตอร์เน็ต เมื่อเปรียบเทียบกับคนในวัยอื่น 3) มักเป็นผู้ถูกกระตุ้นได้ง่ายและมีนิสัยที่ค่อนข้างติด (Addictive) กับบางสิ่งบางอย่าง โดยพบว่าเมื่อเหยื่อหลงเชื่อกับเรื่องราวของคำหลอกลวงแล้วจะไม่สามารถดึงออกมาจากความเชื่อนั้นๆ ได้ง่าย แม้กระทั่งเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายมาพูดก็ยังไม่เชื่อว่าถูกหลอกจริง 4) มักมีความเมตตากรุณาน้อย เนื่องจากคนกลุ่มนี้อาจไม่มีเครือข่ายหรือมีเพื่อนน้อยกว่า ในการให้ช่วยตรวจสอบประวัติของนักหลอกลวง พบว่า ในช่วงที่ถูกหลอกให้รักนั้นอาชญากรจะแยกเหยื่อออกมาให้ห่างจากคนใกล้ชิดและผลักดันให้เหยื่อใช้เวลาและทรัพยากรที่มีไปสนใจเฉพาะต่อความสัมพันธ์ที่แต่งขึ้นมาเท่านั้น ทั้งนี้ผลการวิจัยฉบับนี้มีประโยชน์มากต่อการพัฒนาโปรแกรมการป้องกันและการสร้างการตระหนักรับรู้ต่างๆ

Seager (2018) ได้ระบุเหตุผลทางจิตวิทยา 5 ประการที่ทำให้คนตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวง โดยนำแนวคิดการยินยอมทำตาม (Compliance) ของ Cialdini (2000) มาอธิบาย ประกอบด้วยประการแรก “การต่างตอบแทน” แนวคิดนี้เป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังเพราะหากมีใครทำประโยชน์ให้แล้ว คนมักรู้สึกต้องกระทำการบางอย่างเพื่อตอบแทนเช่นกัน ซึ่งนักหลอกลวงมักจะใช้การเป็นหนี้บุญคุณกดดันให้เหยื่อหรือเป้าหมายมีการดำเนินการที่ขาดสติ ประการที่ 2 หากมีความเชื่อว่า “คนอื่นทำได้ เหยื่อก็ต้องทำได้เช่นกัน” ลักษณะนี้มักใช้ในสถานการณ์ที่คลุมเครือและกดดัน เช่น พนักงานขายสินค้า มักกล่าวอ้างว่ามีผู้สนใจลงทะเบียนในโครงการทางการเงินนี้ถึงร้อยละ 75 บุคคลที่รับฟังก็มักที่จะร่วมลงทะเบียนด้วย แม้ว่าในใจอาจจะมีข้อสงสัยเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวว่าจริงหรือไม่ก็ตาม ประการที่ 3 คือ เทคนิค “ค่อยๆ ทีละนิดๆ” หมายถึง นักหลอกลวงมักจะค่อยๆ สร้างความสัมพันธ์กับเหยื่อ โดยเริ่มต้นด้วยคำถามและคำทักทายง่ายๆ พร้อมทำให้เหยื่อยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลแปลกหน้า ซึ่งคำถามเหล่านี้จะค่อยๆ นำสู่ข้อมูลส่วนบุคคลทีละนิดๆ ทั้งนี้นักหลอกลวงตระหนักดีว่า มนุษย์ทุกคนต้องการให้ถูกมองว่าเป็นคนที่เป็นมิตร ชอบช่วยเหลือและสุภาพอ่อนโยน ประการต่อมา “การพลาดโอกาส” หรือความกลัวว่าจะพลาดโอกาสเช่นนั้น (the Fear of Missing Out-FOMO) มนุษย์มักมีความกังวลว่าจะเสียโอกาสบางอย่างไป โดยเฉพาะสิ่งดีๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นและยิ่งหากมีเวลาจำกัดสำหรับข้อเสนอดังกล่าวจะทำให้คนมักถูกดึงเข้าไปในการหลอกลวงทันทีเพื่อไม่ให้พลาดโอกาสที่หายากนั้น ตัวอย่างเช่น พนักงานขายมักยื่นข้อเสนอทางการเงิน พร้อมระบุว่าเงื่อนไขนี้ใช้ได้เฉพาะเวลานี้เท่านั้น หากจบบทสนทนานี้ข้อเสนอจะหมดไปด้วยทำให้เหยื่อมักกลัวว่าจะพลาดกับโอกาสในการรับข้อเสนอดังกล่าว ประการสุดท้าย “ช่างดีเหลือเกิน” นั่นคือ จากเหตุผลพื้นฐานที่มนุษย์มักชอบบุคคลที่มีลักษณะเหมือนกัน ดังนั้นบุคคลมักยินดีตอบรับคำร้องหรือข้อเสนอจากคนที่ชื่นชอบหรือ

มีความรู้สึกที่ดีด้วย อนึ่งการมีลักษณะเหมือนกันเป็นคำที่ค่อนข้างกว้าง โดยอาจหมายถึงความสนใจในการลงทุนทางการเงินเหมือนกันหรือมีบุคลิกลักษณะที่เหมือนกันก็ได้เพราะเหตุนี้นักหลอกลวงจะพยายามหาบางอย่างในตัวเป้าหมายและทำให้ดูเหมือนกัน อาทิ สอบถามเหยื่อถึงวันเดือนปีเกิด แล้วบอกว่ามีวันเกิดวันเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลต่อเหยื่อโดยไม่รู้ตัว ทำให้ชื่นชอบและมีแนวโน้มที่จะตอบรับกับข้อเสนอต่างๆ ทั้งนี้ Seager (2018) เชื่อว่าหากบุคคลตระหนักและเข้าใจต่อแนวคิดจิตวิทยาทั้ง 5 ประการนี้จะช่วยให้สามารถต้านทานและหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงได้ไม่มากก็น้อย

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” มีวิธีการดำเนินการวิจัยคือ

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยทั้งที่เป็นการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ พฤติกรรมและเครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย รวมทั้งเพื่อทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคและการหามาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดี (Best Practice) ในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว รวมทั้งการศึกษาข้อมูลจากผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยและการศึกษาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยถูกจำคุกในเรือนจำ โดยมีผลลัพธ์สุดท้ายคือ การสร้างคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานและคู่มือในการป้องกันภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปในสังคม โดยมีวิธีการในการศึกษาดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการศึกษาจากหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมทั้งศึกษาจากงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ต่างๆ เพื่อทำให้ทราบถึงปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยรวมทั้งแนวทางในการป้องกันแก้ไขของต่างประเทศ

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยใช้การศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3. วิธีการศึกษาโดยการจัดประชุมสัมมนา การจัดสัมมนาเพื่อแสวงหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการจัดสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เจ้าหน้าที่ กสทช. เจ้าหน้าที่ธนาคาร นักวิชาการและประชาชนทั่วไปในสังคม

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

โดยการวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสารกับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการจัดสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group) จึงมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. วิธีการศึกษาเชิงเอกสาร ศึกษาข้อมูลแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยจากข่าวหนังสือพิมพ์ในช่วงปี 2558 ถึงปัจจุบัน

1.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยที่ถูกตำรวจจับกุมในช่วงระยะเวลาดังกล่าว

1.2 ทำให้ทราบรายละเอียดเบื้องต้นของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยรายสำคัญ

1.3 ทำให้ทราบรายละเอียดของตำรวจที่จับกุมดำเนินคดี ป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยรายสำคัญ

จากนั้นจึงไปสัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยที่ปรากฏเป็นข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์อันจะนำไปสู่การสัมภาษณ์เจาะลึกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยที่ถูกจำคุกในเรือนจำและการสัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานคลุกคลีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทย

2. วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ การวิจัยเรื่องนี้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้กรณีศึกษา (Case Study) ซึ่งใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและการจัดสัมมนาประชุมเชิงปฏิบัติการ (Focus Group)

3. วิธีการศึกษาโดยการจัดประชุมสัมมนา การจัดสัมมนาเพื่อแสวงหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วยการจัดสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย รวมทั้งนักวิชาการและประชาชนทั่วไปในสังคม โดยได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ.2562 ที่ห้องประชุมภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา อาคารเกษมอุทยานิน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้เข้าร่วมการสัมมนาประชุมเชิงปฏิบัติการ (Focus Group) จำนวน 15 คน

3.3 กลุ่มเป้าหมายและวิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีวิธีการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ประกอบด้วย

1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยมุ่งเน้นศึกษาสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่างๆ ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำประกอบด้วยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน ไต้หวัน มาเลเซีย กัมพูชา ดูไบ ฟิลิปปินส์และแก๊งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 45 ราย

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากที่ปรากฏในข่าวหนังสือพิมพ์ที่มีการจับกุมดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ.2558 ถึงปัจจุบัน

รวมทั้งใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบก้อนหิมะ (Snowball Sampling) โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยได้แนะนำผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทย จำนวน 18 ราย ซึ่งประกอบด้วย

1) เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 3 ราย

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 3 ราย

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล จำนวน 3 ราย

4) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ศป.ฉปทน.ตร.) จำนวน 3 ราย

5) เจ้าหน้าที่ ปปง. จำนวน 1 ราย

6) เจ้าหน้าที่ กสทช. จำนวน 1 ราย

7) เจ้าหน้าที่ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน 1 ราย

8) เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 1 ราย

9) เจ้าหน้าที่ธนาคาร จำนวน 1 ราย

10) นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 ราย รวม 18 ราย

3. เจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานคลุกคลีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ศึกษาเจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานคลุกคลีกับผู้ต้องขังที่เป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยในเรือนจำในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบด้วยเรือนจำกลางคลองเปรม เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิง

4. เหยื่อหรือผู้เสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ศึกษาเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หรือผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเข้าแจ้งความเพื่อดำเนินคดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 5 ราย

3.4 เครื่องมือในการวิจัย

3.4.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือการวิจัยของการศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษาเพื่อศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับโครงร่างแบบสัมภาษณ์งานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ : ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นตอร์” ประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชื่อ ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน อายุ ระดับการศึกษาและหน้าที่ปฏิบัติงานหลักของท่านที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 2: ปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นตอร์

ปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นตอร์ประกอบด้วย

(1) แก๊งคอลเซ็นตอร์ที่ดำเนินการป้องกันปราบปราบด้วยมากที่สุด

(2) ประเภทแก๊ง รูปแบบ จำนวนสมาชิก เครือข่าย รายได้หลัก

(3) สถานที่พักในประเทศไทย ความเกี่ยวข้องกับคนไทย พฤติกรรมการเข้าประเทศไทย

(4) พฤติกรรมการกระทำผิด สถานที่ในการกระทำผิด จำนวนครั้งในการกระทำผิด

(5) เวลา วัน เวลา ความถี่

(6) กลุ่มเป้าหมายเหยื่ออาชญากรรม เพศ อายุ

(7) การป้องกันตัว การเลือกช่องโอกาสในการกระทำผิด

(8) ลักษณะความเป็นแก๊งข้ามชาติ

(9) การเกี่ยวข้องคดีประเภทอื่น

(10) การเลือกประเทศอื่นๆ ในการกระทำผิดนอกจากประเทศไทย

(11) ความเกรงกลัวต่อกฎหมาย

(12) ผลกระทบของอาชญากรรม

(13) การปฏิบัติงานของท่านในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 3: ปัญหาอุปสรรคของการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 4: แนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2) แบบสัมภาษณ์ผู้ต้องขังสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ สัญชาติ ประเภทคดีที่ต้องโทษและกำหนดโทษ

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ประกอบด้วย

(1) ทำไมถึงเลือกประเทศไทยในการเข้ามากระทำผิด ทำไมไม่เลือกประเทศอื่น เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ซึ่งมีความเจริญเช่นเดียวกับประเทศไทย

(2) มีความยากลำบากในการเข้าเมืองเพื่อเข้ามาประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

(3) ไปเรียนรู้วิธีการประกอบอาชญากรรมมาจากที่ใด มีโรงเรียนสอนหรือคนในแก๊งสอนหรือไม่ เรียนรู้ตั้งแต่อายุเท่าใด

(4) พฤติกรรมการกระทำผิด

(5) รายได้หลัก

(6) การหลบหลีกการจับกุม

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตขณะต้องโทษในเรือนจำ

ประกอบด้วย

(1) ตอนที่ติดคุกอยู่เมืองไทย ใครดูแลส่งเสีย

(2) พ้นโทษไปแล้วจะกลับไปทำอาชีพอะไร กระทำผิดซ้ำอีกหรือไม่

(3) ปัญหาอุปสรรคของการใช้ชีวิตปัจจุบัน

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอาชญาวิทยาและการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการการถอดถ้อยคำจากการจัดประชุมกลุ่มและการให้สัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จดบันทึกการสังเกตการณ์และคัดลอกข้อความสำคัญจากเอกสารและบันทึกอย่างละเอียด เพื่อให้การตีความและการกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยพิจารณาข้อมูลจากวิธีการที่แตกต่างกันได้แก่ (1) การ

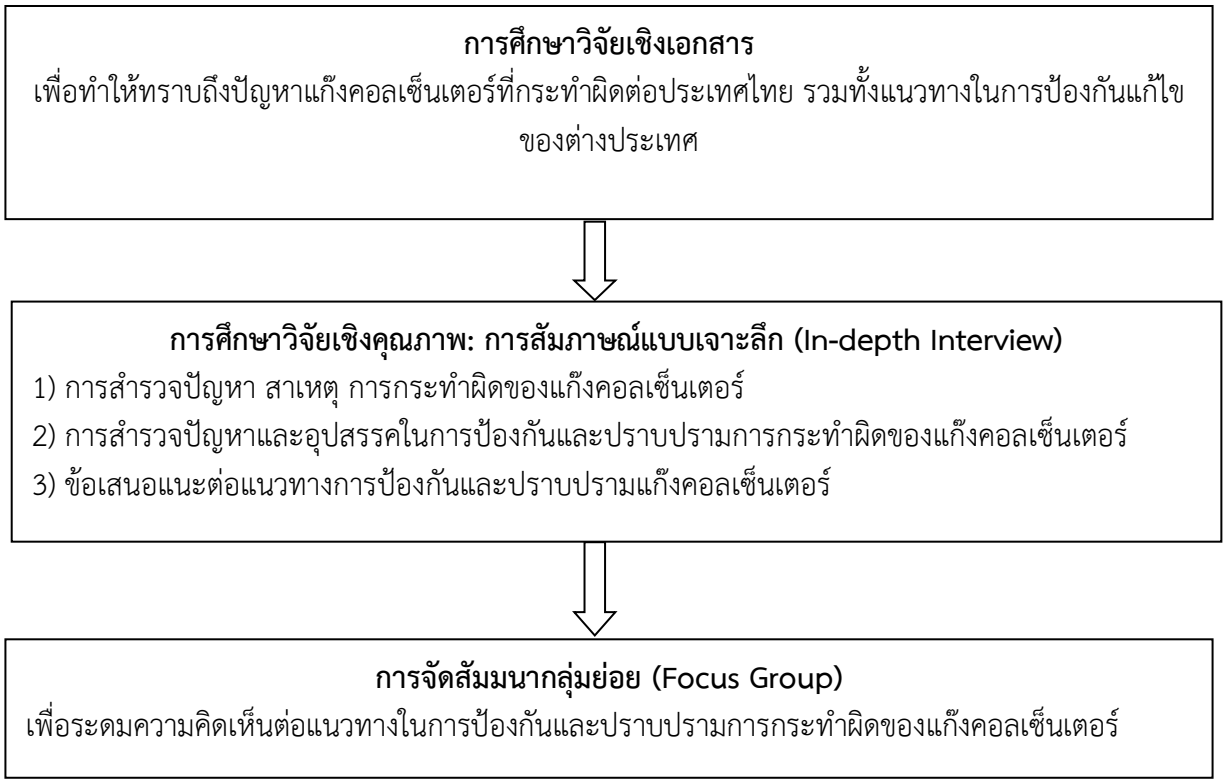
สัมภาษณ์เชิงลึก (2) การวิจัยเอกสารและ (3) การทำประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.6 ระยะเวลาทำการวิจัย

ระยะเวลาทำการวิจัย 10 เดือนประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

สรุปวิธีการศึกษาวิจัย

สำหรับวิธีการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้



3.7 จริยธรรมของการวิจัยในคน

สำหรับจริยธรรมการวิจัยในคนผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยประกอบด้วย

1) การเก็บข้อมูลโดยได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่าง

2) การไม่เปิดเผยชื่อ นามสกุลของกลุ่มตัวอย่าง หากแต่จะมีการนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม

3) การดำเนินการขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนจากหน่วยงานจริยธรรมและดำเนินการตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานจริยธรรมการวิจัยในคน

บทที่ 4
ผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ประกอบด้วยผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1: รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

ส่วนที่ 2: ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 3: นโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

ส่วนที่ 4: การอภิปรายผลการศึกษา

โดยมีผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ส่วนที่ 1: รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

1.1 พัฒนาการการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีลักษณะการกระทำผิดคือ กลโกงของคดีร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นคนอื่น โดยอาจมีชื่อเรียกพฤติกรรมในการกระทำผิดนี้ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประเทศไทย เรียกว่า คดีคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) หรือในประเทศจีน เคยเรียกว่า เอทีเอ็มเกม (ATM Game) ประวัติการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่าชาวไต้หวันเป็นผู้คิดริเริ่มการหลอกลวงดังกล่าวมาประมาณ 10 ปีเศษ เริ่มจากการหลอกลวงคนในประเทศตนเองแล้วขยายสู่ต่างประเทศ เช่น ประเทศจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์และอีกในหลายๆ ประเทศในแถบทวีปเอเชีย โดยขยายฐานตั้งศูนย์โทรศัพท์คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ในต่างประเทศ เช่น ประเทศจีน ไทย เวียดนาม มาเลเซีย กัมพูชา ลาว ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เป็นต้น ปัจจุบันมูลค่าความเสียหายทั่วโลกหลายพันล้านบาทต่อปี รูปแบบการหลอกลวงมักปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาแล้วแต่สถานการณ์ มีการจัดตั้งเป็นกลุ่มองค์กรชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่กันทำ มีรายได้จากการหลอกลวงโดยแบ่งตามเปอร์เซ็นต์และมีเงินเดือนประจำอันส่งผลให้เหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีจำนวนมากมายหลายประเทศทั่วโลก อันส่งผลกระทบสำคัญต่อระบบบเศรษฐกิจและผลกระทบทางสังคมที่ทำให้เหยื่อส่วนหนึ่งต้องสูญเสียเงินหรือทรัพย์สิน ประสบปัญหาความเครียดและทำให้เหยื่อจำนวนหนึ่งต้องฆ่าตัวตาย

ประวัติการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีมากในประเทศไต้หวันมีประวัติในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการปราบปราบกลุ่มมาเฟียไต้หวันด้วยการจำคุก ซึ่งนำไปสู่ ***"โรงเรียนสอนอาชญากรรม (Crime Schools)"*** ที่สำคัญและเป็นประวัติที่สำคัญที่นำไปสู่การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยประเทศไต้หวันมีประวัติยาวนานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรม องค์กรสมาคมลับ กลุ่มที่ร่วมสาบานตนเป็นพี่น้อง ซึ่งได้สนับสนุนซึ่งกันและกันและได้พัฒนาเป็นองค์กรอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาเกาะไต้หวัน โดยมีนักการเมืองบางส่วนที่ได้เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรม สำหรับกลุ่มองค์กรอาชญากรรมที่สำคัญของไต้หวัน อาทิ มาเฟียไต้หวัน แก๊ง Bamboo Union และ Four Seas จากไต้หวัน

แม้ว่าประเทศไต้หวันจะมีการเจริญเติบโตและพัฒนาทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีในระหว่างทศวรรษที่ 1980 และ 1990 มาเฟียไต้หวันยังคงมีอิทธิพลต่อระบบเศรษฐกิจและการปกครอง โดยศาสตราจารย์ Chin Ko-lin นักวิชาการด้านการบริหารงานยุติธรรม ได้เขียนหนังสือเรื่อง อาชญากรรมองค์กร ธุรกิจและการเมืองในไต้หวัน ซึ่งได้ตีพิมพ์ใน ค.ศ.2003 ได้กล่าวว่า ความพยายามในการเปิดประเทศเสรีของรัฐบาลนำไปสู่การเจริญเติบโตขององค์กรอาชญากรรมหลายประเภท อาทิ การยกเลิกกฎอัยการศึกใน ค.ศ.1987 นำไปสู่การลดจำนวนลงของหน่วยลาดตระเวนทางทะเล ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของจำนวนอาวุธปืน ยาเสพติด และจำนวนอาชญากรรมที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ต่อมาได้มีความพยายามในการปราบปรามการกระทำผิดของมาเฟียไต้หวันมากขึ้น อันนำไปสู่การจับกุม ดำเนินคดีและการตัดสินจำคุก หากแต่กลับเปรียบเสมือนดาบสองคม เพราะนอกจากจะไม่สามารถปราบปรามมาเฟียไต้หวันให้หมดสิ้นได้ กลับนำไปสู่การสร้างเส้นทางสวรรค์ของมาเฟียคือ การสร้างเครือข่าย เรียนรู้และนำไปสู่โรงเรียนสอนอาชญากรรม โดยเฉพาะการเรียนรู้พฤติกรรมจากอาชญากรจากมาเฟียที่ติดคุก อันนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมต่างๆ ดังจะเห็นได้จากในช่วงระยะเวลาดังกล่าว หลัว ฟู-จู (Lo Fu-chu) เป็นอดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรชาวไต้หวันและผู้นำตัวเองของ "Celestial Alliance" ได้จัดองค์กรอาชญากรรมขึ้นเพื่อแข่งขันกับองค์กรอาชญากรรมในประเทศจีนแผ่นดินใหญ่ ในขณะที่ถูกจำคุกในระหว่าง ค.ศ.1984-1985 อันเนื่องมาจากการปราบปรามมาเฟียไต้หวัน ซึ่งเปรียบเสมือนเส้นทางสวรรค์ของอาชญากร เนื่องจากการรวมกลุ่มในเรือนจำดังกล่าวนำไปสู่การกระทำผิดที่น่ากลัวของกลุ่มองค์กรอาชญากรรมในไต้หวัน ภายหลังพ้นโทษหลัว ฟู-จู (Lo Fu-chu) ได้เป็นนักกฎหมายอิสระ ซึ่งเป็นหน่วยงานกฎหมายชั้นนำของไต้หวันในระหว่าง ค.ศ.1996 ถึง 2002 ก่อนจะหนีออกจากประเทศใน ค.ศ.2013 โดยได้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการปั่นหุ้น อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่ามาตรการในการปราบปรามองค์กรอาชญากรรม มาเฟียไต้หวันด้วยการใช้มาตรการจำคุกกลับเป็นเส้นทางสวรรค์ของอาชญากรที่นำไปสู่การรวมกลุ่ม ขยายเครือข่าย การเรียนรู้พฤติกรรมอาชญากร เปรียบเสมือนโรงเรียนสอนอาชญากรรม (Crime School) ที่สำคัญและนำไปสู่การกระทำผิดที่สำคัญขององค์กรอาชญากรรมไต้หวันภายหลังพ้นโทษ

อย่างไรก็ตามภายหลังเศรษฐกิจของไต้หวันเย็นลงในช่วงศตวรรษที่ 2000 การประกอบอาชญากรรมประเภทพื้นฐาน (Street Crime) ด้วยการข่มขู่ การเรียกค่าไถ่ กลับได้รับการดึงดูดใจจากกลุ่มมาเฟียไต้หวันน้อยลงเนื่องจากได้รับค่าตอบแทนน้อย รวมทั้งยังมีความเสี่ยงต่อการถูกจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ องค์กรอาชญากรรมในไต้หวันจึงได้แสวงหาการประกอบอาชญากรรมใหม่ที่มีความเสี่ยงน้อยหากแต่ได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนมหาศาลด้วยการเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดต่อเงินที่ผิดกฎหมาย

ในช่วงกลางทศวรรษที่ 1900-2000 ซึ่งมีความเจริญทางเทคโนโลยีด้านการโทรคมนาคมในประเทศไต้หวันมากขึ้น จึงมีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์เกิดขึ้นซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างการหลอกลวงทางโทรศัพท์และกลุ่มมาเฟีย โดยเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมาก โดยกลุ่มมาเฟียจัดหาแหล่งทรัพยากรในการกระทำผิดไม่ว่าจะเป็นเงิน บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ แต่มาเฟียเหล่านั้นไม่ได้ดำเนินการในการหลอกลวงเหยื่อโดยตรง หากแต่เป็นผู้ที่คอยวางแผน ดำเนินการสั่งการและจัดการกับองค์กรอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเมื่อเหยื่อมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และมีการบอกต่อทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดำเนินการป้องกันและปราบปรามมากขึ้น รวมทั้งการแจ้งเตือนให้สังคมได้รับทราบถึงการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการปราบปรามการกระทำผิดขององค์กรอาชญากรรมดังกล่าวโดยการตัดสินจำคุก ซึ่งได้นำไปสู่ผลที่ตามมาคือ เรือนจำซึ่งเป็นสถานที่ในการปราบปรามอาชญากรรมดังกล่าวได้กลายเป็นโรงเรียนสอนอาชญากรรม โดยเรือนจำได้กลายเป็นสถานที่ในการสอนทักษะความชำนาญต่อการหลอกลวงด้วยการใช้โทรศัพท์ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจของประเทศไต้หวันรายหนึ่งได้กล่าวว่า

> “เมื่อผู้กระทำผิดได้พ้นโทษออกไป พวกเขาได้พยายามในการจัดตั้งองค์กรหรือบริษัทของตัวเองและเข้าไปยังประเทศจีนเพื่อขยายเครือข่าย”

โดยเฉพาะในช่วงที่ประเทศจีนมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพื่อกระทำผิดต่อเหยื่อ ซึ่งต่อมาเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศจีนได้มีการพัฒนาในการแก้ปัญหาดังกล่าวจึงทำให้องค์กรอาชญากรรมดังกล่าวต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและเปลี่ยนสถานที่ในการกระทำผิดไปยังประเทศเกาหลีใต้ โดยการว่าจ้างชาวญี่ปุ่นหรือชาวเกาหลีใต้ที่สามารถพูดญี่ปุ่นได้เพื่อทำหน้าที่ในการหลอกลวงชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นและขยายตัวไปยังประเทศอื่นๆ โดยที่มีคนในประเทศนั้นๆ เป็นลูกน้องในการกระทำผิด ในขณะที่ชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าสูงสุดของขบวนการกระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Tim Ferry, 2018)

สำหรับพัฒาการการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์พบว่าในขณะที่กำลังเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีดิจทัลได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว การทุจริตเกิดขึ้นในประเทศไต้หวันตั้งแต่ พ.ศ.2543 การฉ้อโกงได้ดำเนินการผ่านอีเมลทางอินเทอร์เน็ต ข้อความโทรศัพท์มือถือและการพัฒนาล่าสุดของเทคโนโลยีรวมกับเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น การสื่อสารโทรคมนาคมอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ บัญชีการเงินโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ช็อปปิ้งและนอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนหมายเลขโทรเข้าจากต่างประเทศ เช่น การเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เป็นจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือการประมูลซื้อสินค้าออนไลน์ที่รู้จักกันดีด้วย VoIP (Voice over Internet Protocol) องค์กรอาชญากรไต้หวันใช้ระบบบริหารจัดการผลงานที่มีโบนัสและมีการจัดระบบงานอาชญากรรมอย่างเป็นระบบและมีต้นแบบขององค์กร การดำเนินงานมีความเสี่ยงต่ำ ลงทุนต่ำและความรับผิดทางอาญาต่ำแต่ให้ผลตอบแทนที่สูง

โครงสร้างการจัดการที่ได้รับการจัดการอย่างดีจะใช้การจัดการระดับและการแบ่งแรงงานอย่างละเอียด สมาชิกระดับล่างที่มีหน้าที่ทำงานแต่ละส่วนไม่รู้จักกัน แบ่งออกเป็นกลุ่มการเงิน กลุ่มสื่อสารโทรคมนาคมและกลุ่มอินเทอร์เน็ต สมาชิกใหม่จะได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมในส่วนต่างๆ ขององค์กรและจัดให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการหลอกลวงภาคสนาม สมาชิกอาวุโสขององค์กรอาจถ่ายทอดประสบการณ์การทุจริตในการจำลองการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมและจัดตั้งองค์กรอื่นเพื่อก่ออาชญากรรมประเภทเดียวกัน อาชญากรรมข้ามชาติสามารถสร้างห้องโทรคมนาคมที่ผิดกฎหมาย การใช้โทรศัพท์อินเทอร์เน็ต

โทรคมนาคมและความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสั่งให้ผู้เพิกถอนนำเงินออกจากไต้หวัน

วิธีการหลอกลวงเหยื่อรูปแบบใหม่ดังกล่าวได้อาศัยจิตวิทยาที่เป็นจุดอ่อนของมนุษย์ เช่น ความโลภ ความกลัว ความรู้สึกสูญเสียและความคิดเชิงวิเคราะห์ที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อให้เหยื่อผู้เคราะห์ร้ายเข้าไปติดกับดักจากการที่พวกเขาไม่สามารถคลี่คลายได้ด้วยตัวเอง อันส่งผลให้เหยื่อต้องติดกับดักของการหลอกลวงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ต้องเดินไปถอนเงิน โอนเงินให้แก่องค์กรอาชญากรรมเหล่านี้ด้วยความสมัครใจ ปราศจากการใช้อาวุธในการบังคับเพื่อปล้นจี้ทรัพย์สินแต่ประการใด

ไต้หวันได้กลายเป็นฐานที่มั่นของคดีฉ้อโกงทางโทรศัพท์หรือการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่แพร่กระจายไปในบางประเทศในเอเชีย รวมทั้งปัจจุบันได้แพร่หลายไปยังทวีปต่างๆ อันก่อผลกระทบต่อเหยื่อในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นแอฟริกา ยุโรปหรือสหรัฐอเมริกา

ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่ตำรวจไต้หวันจับกุมชายสองคนอายุระหว่าง 29-35 ปี ในคดีฉ้อโกงทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ต้องหาได้กระทำความผิดในประเทศแถบเอเชียโดยการใช้อุปกรณ์ไฮเทคจากไต้หวัน ผู้ต้องหาทั้ง 2 เป็นสมาชิกของกลุ่มที่อยู่ในเมืองไทจงภาคกลางของประเทศไต้หวัน โดยถูกกล่าวหาว่าฉ้อโกง 100 ล้านเหรียญไต้หวันจากเหยื่อในประเทศจีน เกาหลีใต้และไทย

แก๊งคนร้ายมีการซื้อโทรศัพท์มือถือหลายแห่งในต่างประเทศแล้วใช้โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์ไฮเทคอื่นๆ และสายอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (IP) ราคาถูก ด้วยการสร้างระบบที่ช่วยให้สามารถโทรออกหรือส่งข้อมูลจำนวนมากโดยอัตโนมัติด้วยอีเมล นอกจากนี้ยังมีการบันทึกข้อความปลอมในหลายภาษาด้วยความช่วยเหลือของผู้ทำงานร่วมกันในประเทศไต้หวัน จีน เกาหลีใต้และไทย ตัวอย่างในข้อความที่ใช้หลอกลวงกล่าวว่า “คุณยังไม่ได้ชำระค่าโทรศัพท์”

แก๊งอาชญากรได้ส่งข้อความดังกล่าวตลอดเวลาจากประเทศไต้หวันไปยังพื้นที่อื่นๆ เมื่อมีเหยื่อตอบสนอง แก๊งอาชญากรจะขอให้เหยื่อโอนเงินจากตู้เอทีเอ็มหรือที่ทำการไปรษณีย์ไปยังบัญชีที่เปิดภายใต้ชื่อที่ปลอมแปลง

ซึ่งพบว่าคดีการหลอกลวงเหล่านี้เริ่มเกิดในช่วงปลายทศวรรษ 1990 หรือ พ.ศ.2533 และกลายเป็นปัญหาทางสังคมที่ร้ายแรงใน พ.ศ.2543 ในปีเดียวกันแก๊งอาชญากรบางกลุ่มในไต้หวันเริ่มย้ายฐานขยายเครือข่ายแก๊งอาชญากรข้ามทะเลไปยังในมณฑลฝูเจี้ยนของจีนแผ่นดินใหญ่และร่วมมือกับชาวจีนในท้องถิ่น จากนั้นได้เข้าสู่เกาหลีใต้ เวียดนาม ไทยและฟิลิปปินส์

ตำรวจจับกุมผู้ต้องสงสัยเกี่ยวกับการหลอกลวงทางโทรคมนาคมและจับกุมบัตรเครดิตจำนวนมากในเมืองหนานหนิงเขตปกครองตนเองมณฑลกวางสี เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ.2553

ปัญหาการดำเนินคดีของจีนเกิดจากระบบโทรคมนาคมข้ามพรมแดนและการธนาคาร เซิร์ฟเวอร์คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ตั้งอยู่นอกแผ่นดินใหญ่ของจีน เช่น ในไต้หวัน ฮ่องกงและสหรัฐอเมริกา ซึ่งเพิ่มปัญหาให้กับตำรวจในการสืบสวนพยานหลักฐาน นอกจากนี้บริษัทโทรคมนาคมยังอนุญาตให้แก๊งอาชญากรได้โทรศัพท์ไปยังจีนแผ่นดินใหญ่โดยใช้หมายเลขที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งปัญหาของระบบธนาคารพาณิชย์ที่พบว่าผู้ต้องสงสัยใช้บัตรที่ขอยืม ขโมยหรือหยิบขึ้นมาจากถนนเพื่อยืนขอใช้บัตรจากธนาคารและธนาคารไม่ได้ตรวจสอบคนเปิดบัญชีอย่างรอบครอบ

สำหรับคดีที่สำคัญ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจีนได้จับกุมผู้ต้องหา 186 คนจากแผ่นดินใหญ่จีน รวมทั้งได้จับกุมผู้ต้องหาจำนวน 410 จากไต้หวัน ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากกัมพูชาและเวียดนาม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจากประเทศจีนยังได้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกัมพูชา อินโดนีเซีย มาเลเซียและไทย บุกตรวจค้นศูนย์บริการโทรศัพท์ 106 แห่ง ตลอดจนยังทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจไต้หวัน โดยพบว่าผู้ที่คอยควบคุมกำกับดูแลอยู่ในไต้หวันมีการแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ หลายกลุ่ม เช่น กลุ่มโทรศัพท์การบำรุงรักษาเครือข่ายและผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มถอนการโยกย้ายและการฟอกเงิน Chen เป็นต้น โดยหัวหน้าองค์กรอาชญากรรมได้ซื้อหรือเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ เพื่อติดตั้งคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและวงจรไฟฟ้าในประเทศไต้หวัน ซึ่งทำให้สามารถโทรออกโดยใช้ตัวเลขที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อหมุนหมายเลขกลุ่มต่างๆ บนแผ่นดินใหญ่และรับสายเรียกคืน

นอกจากนี้คดีที่สำคัญอีกหนึ่งคดีคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจีน พบว่า ฐานการโทรศัพท์กระจายอยู่ในไต้หวัน กัมพูชา อินโดนีเซีย จังหวัดมณฑลกวางตุ้งของจีนตอนใต้และมณฑลฝูเจี้ยนทางตะวันออกของจีนและแต่ละแห่งมีพนักงานตั้งแต่ 10 ถึง 40 คน ด้วยการว่าจ้างชายหนุ่มที่ตกงานจากแผ่นดินใหญ่จีนและไต้หวันที่ได้รับการฝึกอบรมการทุจริตหลอกลวง ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงมิถุนายน แก๊งอาชญากรได้โทรศัพท์ไปยังลูกค้าแผ่นดินใหญ่จำนวน 850,000 เลขหมาย โดยอ้างว่าเป็นตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ศาล แจ้งแก่เหยื่อว่าเกี่ยวข้องกับคดีฟอกเงินหรือการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ และขอให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลส่วนตัว แล้วบอกว่าบัญชีของเหยื่อไม่ปลอดภัยและต้องโอนเงินไปยังบัญชีใหม่ที่กำหนด รวมทั้งเทคนิคอื่นๆ รวมถึงการแจ้งให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อได้ว่า ได้รับรางวัลหรือเป็นหนี้เงินค่าโทรศัพท์และการหลอกลวงเกี่ยวกับบัตรเครดิต การช็อปปิ้งออนไลน์ เพื่อนที่สูญหายไปนานหรือการข่มขู่ว่าจะถูกลักพาตัวและกรรโชก หลังจากที่ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อได้โอนเงินของตนไปยังบัญชีที่ระบุไว้แล้ว จากนั้นกลุ่มผู้ฟอกเงินจะแยกตัวออกมาและโอนเงินโดยใช้บัตรของธนาคารจำนวนมากกว่าหลายร้อยครั้ง ครั้งละ 20,000 หยวน แล้วถอนเงินออกจากตู้เอทีเอ็มในสถานที่ต่างๆ ในต่างประเทศเพื่อหลีกเลี่ยงการแจ้งความต่อตำรวจหรือการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สำหรับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของแก๊งอาชญากรดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นสตรีวัยสูงอายุหรือแม่บ้าน การหลอกลวงเหยื่อมักกระทำในวันธรรมดา ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 14.00 น. เมื่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออยู่บ้านคนเดียว พวกคนร้ายมักจะชักชวนผู้ที่ตกเป็นเหยื่อให้โอนเงินไปยังบัญชีใหม่และจะถอนเงินภายใน 15 นาที จากนั้นเงินสกปรกเหล่านี้จะโอนข้ามพรมแดนผ่านระบบโพยก๊วนหรือธนาคารใต้ดิน ต่อมาตำรวจไทเปและปักกิ่งได้ลงนามในข้อตกลงความร่วมมือกันมากขึ้นใน พ.ศ.2552 จนสามารถจับกุมสมาชิกของแก๊งอาชญากรได้เกือบ 6,000 คน ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาภายใต้ข้อตกลงทั้งสองฝ่ายระหว่างประเทศจีนและไต้หวันได้ให้ความร่วมมือกันในการแบ่งปันข้อมูล การประสานงานการบุกและการส่งผู้ร้ายข้ามแดนเพื่อปราบปรามอาชญากรรมต่างๆ รวมถึงการฉ้อโกง การลักลอบขนยาเสพติดและการปลอมแปลงสกุลเงิน จนกระทั่งใน พ.ศ.2554 ได้มีการจับกุมแก๊งอาชญากรในไต้หวัน จีนและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มากกว่า 800 คน

อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ของประเทศไต้หวันไม่ได้นิ่งเฉยต่อปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน โดยพยายามแก้ปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันทั้งในเอเชียตะวันออกและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ให้หมดสิ้นไป โดยประเทศจีนและไต้หวันได้ร่วมมือกันในการให้ข้อมูลและการดำเนินการจับกุมผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันและทำให้ผู้กระทำผิดจำนวนมากที่ถูกส่งตัวกลับไปดำเนินคดี

ที่ประเทศไต้หวัน หากแต่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันได้มีการปรับตัวอย่างสำคัญ โดยการละทิ้งพฤติกรรมการกระทำผิดในทวีปเอเชียและได้มีการกระทำผิดในทวีปอื่นๆ ที่ไกลมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทวีปอเมริกากลาง แอฟริกาและยุโรป

ตัวอย่างการกระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สำคัญในประเทศสเปนคือ เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2559 ตำรวจสเปนจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนมากกว่า 200 คน ภายในบ้านพักหรูหราหลายแห่ง ซึ่งถูกใช้เป็นแหล่งกบดานและฐานปฏิบัติการโทรศัพท์ข้ามประเทศเพื่อหลอกลวงเพื่อนร่วมชาติชาวจีนให้โอนเงินมาให้ โดยตำรวจสเปนจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนมากกว่า 200 คน ภายในบ้านพักหรูหราหลายแห่ง ซึ่งถูกใช้เป็นแหล่งกบดานและฐานปฏิบัติการโทรศัพท์ข้ามประเทศเพื่อหลอกลวงเพื่อนร่วมชาติชาวจีนให้โอนเงินมาให้ ตำรวจสเปน จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนกว่า 200 คน ภายในบ้านพักหรูกว่า 13 แห่ง ในกรุงมาดริด เมืองบาร์เซโลนาและเมืองอลิกานเต ซึ่งถูกใช้เป็นแหล่งกบดานและฐานปฏิบัติการโทรศัพท์ข้ามประเทศหลอกลวงเพื่อนร่วมชาติ โอนเงินมาให้สร้างความเสียหายรวมกว่า 16 ล้านยูโรหรือราว 600 ล้านบาท สำนักงานตำรวจแห่งชาติของสเปน เปิดเผยว่าได้รับแจ้งจากทางการจีนเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2559 ว่ามีชาวจีนตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงโอนเงินทางโทรศัพท์ ซึ่งโทรไปจากสเปนจำนวนมากจึงเริ่มสืบสวนและติดตามผู้ต้องสงสัยจนนำมาสู่ปฏิบัติการจับกุมในครั้งนี้ ผู้ที่ถูกจับกุมทั้งหมด มีสัญชาติจีนและเดินทางเข้ามาในสเปน ในฐานะนักท่องเที่ยวศาลของสเปนได้อนุมัติตามคำขอร้องของรัฐบาลปักกิ่งในการส่งผู้กระทำผิดสัญชาติไต้หวันจำนวน 121 คน ไปยังจีนแผ่นดินใหญ่เพื่อดำเนินคดีฐานฉ้อโกงประชาชน (วีอยซ์ทีวีออนไลน์, 2559)

ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจของไต้หวันได้กล่าวว่า การที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันเลือกตั้งฐานในการกระทำผิดที่ประเทศสเปน เนื่องจากอาจเห็นว่าประเทศสเปนเป็นประเทศที่มีความก้าวหน้าและคาดว่าหากถูกจับกุมได้ ประเทศสเปนคงจะไม่ส่งตัวผู้กระทำผิดกลับไปดำเนินคดีในประเทศจีน แต่องค์กรอาชญากรรมเหล่านี้คิดผิดเพราะไม่ทราบว่าประเทศจีนและสเปนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (เดลินิวส์, 2560)

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เลือกประเทศเคนย่า เนื่องจากชื่นชอบต่อระบบการให้บริการทางด้านโทรคมนาคมและความพึงพอใจต่อการบังคับใช้กฎหมาย หากแต่ต้องประสบความล้มเหลวในการกระทำผิดเนื่องจากประเทศจีนมีสถานะที่มีบทบาทมากขึ้นในทวีปแอฟริกา

การกระทำผิดในสาธารณรัฐโดมินิกันที่ใช้เชื่อมต่อความสัมพันธ์ในการกระทำผิดไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใน ค.ศ.2016 เจ้าหน้าที่ตำรวจไต้หวันได้จับกุมตัวผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินที่เกิดจากการกระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเทศไต้หวัน จีนและสหรัฐอเมริกา โดยมีการโอนเงินเข้าและออกบัญชีธนาคารในประเทศไต้หวันซึ่งเหยื่อประกอบด้วยชาวไต้หวันและบัญชีชาวอเมริกันในประเทศสหรัฐอเมริกา

ปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการกระทำผิดในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งคิดค้นโดยชาวไต้หวันที่ต้องการทำคะแนนหรือสถิติ เนื่องจากการโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศที่มีราคาถูกลง รวมทั้งการโทรศัพท์ผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้ทำให้การกระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นเช่นเดียวกับสังคมเครือข่ายไร้พรมแดน การหลอกลวงด้วยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงเปรียบเสมือนรูปแบบการประกอบธุรกิจของโลกที่เกิดขึ้นมากว่า 10 ปี โดยมีการร่วมกระทำผิดในประเทศห่างไกลจากประเทศไต้หวัน อาทิ ประเทศเคนยา โครเอเชีย สาธารณรัฐโดมินิกัน รวมทั้งการตั้งศูนย์กระทำผิดในประเทศอินเดีย โดยดำเนินการโดยชาวอเมริกันที่มีสำเนียง

อินเดีย โดยเหยื่อเป็นชาวอเมริกันที่ได้รับการโทรศัพท์อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรโดยโน้มน้าวใจให้โอนเงินเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงภาษี

นอกจากนี้ยังมีการกระทำผิดในประเทศโปแลนด์ ที่ได้มีการจับกุมชาวไต้หวันที่เป็นหัวหน้าและชาวไต้หวันจำนวน 48 คนที่ได้เข้าไปตั้งฐานในการหลอกลวงชาวจีน ก่อให้เกิดผลกระทบมีมูลค่าเสียหายประมาณ 2.2 ล้านดอลล่าร์สหรัฐ ในเดือนมกราคม พ.ศ.2561 เช่นเดียวกับประเทศสโลวีเนียที่ได้จับกุมชาวไต้หวัน จำนวน 36 คน ชาวโครเอเชียและอื่น จำนวน 61 คน หลังจากที่ถูกจับในประเทศโปแลนด์ 1 อาทิตย์ ในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งการกระทำผิดในประเทศเคนยา ซึ่งชาวไต้หวันได้ถูกจับกุมใน ค.ศ.2014 จำนวน 28 คน และใน ค.ศ.2016 ชาวไต้หวันได้กระทำผิดในคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำนวน 22 คน ได้ถูกส่งผู้ร้ายข้ามแดนไปยังประเทศจีนและถูกลงโทษจำคุกเป็นระยะเวลา 15 ปี (Tim Ferry, 2018)

มูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน

มูลเหตุจูงใจการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันซึ่งเป็นผู้สร้างตำนานหรือก่อกำเนิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สำคัญคือ รายได้ที่ได้รับเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาลในขณะที่บทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรง ซึ่งบทลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวันที่เฉลี่ยมีระยะเวลาจำคุกเพียง 1 ปี เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศจีน อันเป็นการสร้างปัญหาความขัดแย้งระหว่างประเทศจีนและประเทศไต้หวัน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจได้กล่าวว่า

> “ ในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศไต้หวันประสบปัญหาซบเซาทำให้คนหนุ่มสาวไม่มีงานทำ หลังจบการศึกษาปริญญาตรี พวกเขาหางานทำและพวกเขาได้รับคำแนะนำ จากคนที่รู้จักกันให้เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ จากนั้นพวกเขาได้ถูกยึดหนังสือเดินทางและโทรศัพท์ส่งผลให้คนหนุ่มสาวเหล่านี้ต้องทำงานผิดกฎหมายและต้องยอมทำงานให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจไต้หวันกล่าวว่า

> “แก๊งคอลเซ็นเตอร์ทำงานเป็นกลุ่มเล็กๆ และระดมคนที่มีความรู้ ส่วนใหญ่เป็นคนหนุ่มสาวที่ว่างงานต้องการรายได้ค่าตอบแทนจากการทำงานที่สูง”

ตัวอย่างหนุ่มชาวไต้หวันรายหนึ่ง ซึ่งต้องสงสัยเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ถูกเนรเทศจากเคนยาไปยังกรุงปักกิ่งของจีนเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2559 ได้สารภาพว่า

> “ได้มีการที่เข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพราะหาเงินง่ายและต้องการให้ลูกมีชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งในช่วงที่ได้ทำงานอยู่ในเคนยากับแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถทำเงินได้ถึง 8,000 ดอลลาร์สหรัฐหรือเกือบ 300,000 บาท และส่งเงินไปให้อดีตภรรยา”

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักได้รับโทษจำคุกเฉลี่ยเพียงปีเดียวในไต้หวัน หากแต่ผลตอบแทนที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้รับมีความคุ้มค่าต่อการถูกลงโทษ ซึ่งเมื่อพ้นโทษออกมาผู้กระทำผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะกลับไปเข้าร่วมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เหมือนเดิม แต่ถ้าถูกส่งตัวไปจีนจะต้องเผชิญโทษสูงสุดคือจำคุกตลอดชีวิต (เดลินิวส์, 2559)

บทลงโทษแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในสาธารณรัฐประชาชนจีนและประเทศไต้หวัน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันที่มีอยู่ทั่วทุกมุมโลกและหลอกลวงฉ้อโกงเงินจากประชาชนไปหลายพันล้านดอลลาร์สหรัฐ ได้ตกเป็นเป้าหมายปราบปรามของรัฐบาลจีน ท่ามกลางความสัมพันธ์ที่ตึงเครียดต่อกันระหว่างจีนกับไต้หวัน เนื่องจากประเทศจีนได้ยืนกรานว่า สมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันที่ถูกจับในประเทศต่างๆ ทั่วโลกต้องถูกส่งตัวมายังแผ่นดินใหญ่เท่านั้น แต่ไต้หวันได้เรียกการกระทำของจีนว่า เป็นการลักพาตัวชาวไต้หวัน แม้รัฐบาลจีนอ้างถึงความชอบธรรมเพราะเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่เป็นชาวจีน

โดยทางการไต้หวันระบุว่านับตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2559 ชาวไต้หวันที่ต้องสงสัยเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประมาณ 200 คนได้ถูกเนรเทศจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก เช่น อาร์เมเนีย กัมพูชาและเคนยา ไปยังประเทศจีนแผ่นดินใหญ่ ซึ่งกระทรวงต่างประเทศไต้หวันกล่าวว่าผู้ต้องสงสัยเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวัน 21 คนได้ถูกมาเลเซียเนรเทศไปจีนทั้งที่พวกเขาไม่ได้ต้องการไปด้วยความสมัครใจก่อนหน้านี้ในช่วงที่ไต้หวันยังมีประธานาธิบดีหม่า อิง-จิว ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับรัฐบาลจีนนั้น ผู้ต้องสงสัยชาวไต้หวันที่ถูกจับกุมในต่างแดนได้ถูกส่งตัวกลับไต้หวัน แต่หลังจากที่ประธานาธิบดีไช่ อิง-เหวิน ขึ้นเป็นผู้นำไต้หวัน ความสัมพันธ์ระหว่างจีนกับไต้หวันได้เย็นชาต่อกันมากขึ้น โดยซู ชู-หัว สมาชิกสภานิติบัญญัติจากพรรคฝ่ายค้านก๊กมินตั๋งกล่าวว่า ไต้หวันและจีนเคยร่วมการสอบสวนคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ทุกอย่างได้จบลงเมื่อไต้หวันเปลี่ยนรัฐบาล

ขณะที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักหลอกลวงเหยื่อหรือตบทรัพย์เหยื่อที่เป็นพลเมืองของไต้หวันและจีน โดยใน พ.ศ.2559 มีการหลอกลวงเหยื่อโดยการตบทรัพย์ทางโทรศัพท์มากกว่า 10,600 ครั้ง ซึ่งสูงเป็นประวัติการณ์เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนตุลาคม พ.ศ.2558 และเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัวในรอบ 2 ปี เนื่องจากมีการใช้แอพพลิเคชั่นโทรศัพท์สมาร์ทโฟนในการหลอกลวงตบทรัพย์เหยื่อเพราะแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถเจาะข้อมูลในไลน์และสามารถเข้าถึงข้อมูลทางโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ตลอดจนคนร้ายยังใช้วิธีโทรศัพท์ไปหาเหยื่อและอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ เรียกร้องขอข้อมูลบัตรเครดิตเพื่อนำไปใช้จ่ายหรือซื้อของต่างๆ และเหยื่อบางคนได้บอกข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจปลอม

สำนักงานกิจการไต้หวันของจีนระบุว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน สร้างความเสียหายแก่จีนแผ่นดินใหญ่ปีละมากกว่า 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือราว 52,500 ล้านบาท นายจ้าน ชื่อ-เหวิน ผู้เชี่ยวชาญด้านการต่อต้านการตบทรัพย์ของสำนักงานสอบสวนคดีอาญาในไต้หวันบอกว่า การปราบปรามครั้งประวัติศาสตร์ร่วมกันมีขึ้นในช่วงที่ความสัมพันธ์ระหว่างจีนกับไต้หวันยังแนบแน่นต่อกันและนับตั้งแต่ พ.ศ.2554 ชาวไต้หวันที่ต้องสงสัยเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์กว่า 2,000 คน ได้ถูกจับกุมใน 15 ประเทศ ผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายบอกว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักได้รับโทษจำคุกเพียงปีเดียวในไต้หวันและผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับคุ้มค่าต่อการถูกลงโทษซึ่งเมื่อพ้นโทษออกมาพวกนี้ก็จะกลับไปเข้าร่วมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เหมือนเดิม แต่ถ้าถูกส่งตัวไปสาธารณรัฐประชาชนจีนจะต้องเผชิญโทษสูงสุดคือจำคุกตลอดชีวิต (เดลินิวส์, 2559)

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวัน

ภายใต้กฎหมายของไต้หวันพบว่าผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุดคือ 7 ปี ในขณะที่ผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุดตั้งแต่ 10 ปี จนกระทั่งจำคุกตลอดชีวิตในประเทศจีน โดยศาลสูงสุดของประเทศจีนได้กล่าวว่าใน ค.ศ.2011 ผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศจีนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นมากกว่าร้อยละ 99

อย่างไรก็ตามประเทศไต้หวันได้ดำเนินการในการต่อสู้กับปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในหลายรูปแบบ อาทิ การแก้ไขประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน การกระทำผิดขององค์กรอาชญากรรม และการให้การสนับสนุนสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หากแต่ปัญหาบทลงโทษที่น้อยเกินไปต่อการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวันทำให้ไม่สามารถป้องปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆ ทั่วโลกพบว่าการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีบทลงโทษในประเทศไต้หวันที่น้อยไม่มีความรุนแรง ดังจะเห็นได้จากการลงโทษชาวไต้หวันที่กระทำผิดเกี่ยวข้องแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกจับกุมใน ค.ศ.2011 ในประเทศเคนยา โดยมีการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อในประเทศฟิลิปปินส์ได้ถูกส่งตัวกลับไปยังประเทศไต้หวัน โดยก่อให้เกิดมูลค่าความเสียหาย 100 ล้านหยวน ซึ่งพบว่าผู้กระทำผิดจำนวน 12 คน ถูกศาลตัดสินจำคุกเป็นระยะเวลา 16-44 เดือน ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงเป็นค่าปรับได้ อันส่งผลให้ผู้กระทำผิดในประเทศไต้หวันยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง โดยมีการย้ายฐานศูนย์กลางการกระทำผิดไปยังประเทศที่สองเพื่อหลอกเหยื่อในประเทศที่สามและส่งผลกระทบต่อมูลค่าความเสียหายทางเศรษฐกิจทั่วโลกมูลค่ามหาศาล (Ding Xuezhen Source:Global Times, 2016)

1.2 องค์ประกอบและเทคนิคในการการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับองค์ประกอบและเทคนิคในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่

การจัดองค์กรหรือเครือข่ายของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เครือข่ายของกลุ่มองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีลักษณะแบ่งหน้าที่กันทำอย่างชัดเจน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มหลักคือ

1. กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

การตั้งศูนย์โทรศัพท์หรือคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) มักจะตั้งในต่างประเทศเพื่อสะดวกในการควบคุมพนักงานพูดโทรศัพท์ไม่ให้หลบหนีหรือมีความลับรั่วไหลและหลักทางจิตวิทยาสำหรับในการพูดโทรศัพท์ พนักงานจะพูดคุยและแสดงบทบาทของตนเองได้เต็มที่โดยไม่ต้องเกรงกลัวว่าจะถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าทำการจับกุมเพราะอยู่ในต่างประเทศ เช่น หลอกลวงคนไทยจะตั้งศูนย์โทรศัพท์ที่สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ส่วนหลอกลวงคนจีนจะตั้งศูนย์โทรศัพท์อยู่ที่ประเทศไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เป็นต้น

พนักงานพูดโทรศัพท์จะต้องได้รับการฝึกฝนหรือมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนโดยจะเริ่มจากพนักงานสายที่ 1 สายที่ 2 และ 3 ตามลำดับ จะมีบทสคริปสำหรับการฝึกฝน โดยชาวไต้หวันจะเป็นผู้คิดคำพูดลักษณะการหลอกลวง ซึ่งจะมีการอ้างตามเหตุการณ์บ้านเมืองในแต่ละช่วงของประเทศนั้นๆ โดยหลักจะหลอกลวงคนประเทศใดก็จะใช้พนักงานพูดโทรศัพท์คนประเทศนั้น เช่น ถ้าหลอกลวงคนไทยจะใช้คนไทยเป็นพนักงานหรือถ้าหลอกลวงคนจีนจะใช้คนจีนเป็นพนักงานจะแบ่งออกเป็นสายในการรับช่วงต่อกันดังนี้

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

พนักงานสาย 2 จะอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของ DSI หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายของธนาคารกลางหรือธนาคารแห่งประเทศไทยจะพูดในลักษณะยัดเยียดความผิดให้กับผู้เสียหาย เช่น บัญชีธนาคารของผู้เสียหายมีปัญหาพัวพันกับการค้ายาเสพติดจะต้องถูกอายัดและตรวจสอบโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยจะต้องทำการสอบสวนจากนั้นหลอกถามข้อมูลเงินคงเหลือในแต่ละบัญชี เมื่อเห็นว่าผู้เสียหายมีเงินอยู่ในบัญชีธนาคารจะเสนอความช่วยเหลือให้พูดกับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงต่อไปเพื่อช่วยเหลือในการถอนอายัดบัญชีธนาคารหรือการถูกตั้งข้อกล่าวหาความผิดต่างๆ จากนั้นจะส่งให้พนักงานสาย 3

พนักงานสาย 3 จะอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ในระดับสูงในหน่วยงานนั้น เสนอให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อจะทำตามที่คนร้ายบอก เช่น นำบัตรอิเลคทรอนิกส์ (เอทีเอ็ม) ไปทำรายการที่ตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็มตามที่คนร้ายบอกทำให้เงินในบัญชีธนาคารของผู้เสียหายถูกโอนไปเข้าบัญชีธนาคารของกลุ่มคนร้ายที่เปิดบัญชีรองรับไว้หรือไปถอนเงินสดจากบัญชีธนาคารของตนเองนำไปฝากเข้าบัญชีธนาคารของคนร้ายที่เปิดรองรับไว้โดยการฝากผ่านที่หน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารหรือตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ (CDM)

ในแต่ละศูนย์โทรศัพท์หรือคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) จะมีชาวไต้หวันหรือชาวจีนควบคุมจะมีกระบวนการในการควบคุม อาทิ พนักงานพูดโทรศัพท์ไม่ให้เดินทางไปด้านนอกให้อยู่แต่เฉพาะในศูนย์เท่านั้นซึ่งจะมีห้องพัก รับประทานอาหาร โดยมีแม่บ้านทำอาหารให้ 3 มื้อ หยุดเฉพาะวันอาทิตย์ มีเงินเดือนประจำและเงินเปอร์เซ็นต์รายได้จากยอดเงินที่ทำการหลอกลวงได้

ศูนย์โทรศัพท์จะติดตั้งอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านทางอินเตอร์เน็ตหรือ VoIP (Voice over Internet Protocol) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย การติดตามค่อนข้างยาก สัญญาณเสียงชัดเจน โดยจะมีชาวไต้หวันหรือชาวจีนเป็นผู้มีความชำนาญในการควบคุมระบบและการโทรศัพท์หาผู้เสียหายจะใช้โปรแกรมในการสุ่มไปเรื่อยๆ ส่วนหมายเลขที่ปรากฏปลายทาง (มือถือของผู้เสียหาย) จะใช้โปรแกรมในการตั้งหมายเลขให้ปรากฏเป็นหน่วยงานราชการตามที่อ้างถึงหรือเรียกว่า Fake Number เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ดีเอสไอ หน่วยงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือว่าเป็นโทรศัพท์จากหน่วยงานนั้นๆ

2. กลุ่มม้าถอนเงิน

คำว่า “ม้าถอนเงิน” เป็นภาษาที่ใช้เรียกหมายถึง กลุ่มบุคคลที่เป็นชาวไต้หวัน จีน มาเลเซียหรือชาวไทยส่วนหนึ่งสามารถพูดภาษาจีนได้ ทำหน้าที่ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยหรือธนาคารของสาธารณรัฐประชาชนจีน ไต้หวัน เรียกว่า บัตรยูเนี่ยนเปย์ (Union Pay) หรือธนาคารของประเทศผู้เสียหาย ทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (ตู้เอทีเอ็ม) ในประเทศไทยหรือในต่างประเทศเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ควบคุมว่ามีเงินเข้าบัญชีธนาคารแล้ว ในคดีที่หลอกลวงคนไทยที่พบม้าจะถอนเงินสดทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ เช่น ไต้หวันและสาธารณรัฐประชาชนจีน

ม้าถอนเงิน อยู่ในความควบคุมของหัวหน้าชาวไต้หวันซึ่งจะต้องประสานงานระหว่างศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) ว่ามีเงินสดที่ทำการหลอกลวงได้โอนเข้าบัญชีธนาคารหมายเลขใด (บัตรเอทีเอ็มใด) และรีบแจ้งให้ม้าถอนเงินรีบไปทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติทันทีเพื่อป้องกันการอายัดบัญชีธนาคารจากผู้เสียหาย

ในช่วงเวลาตอนเช้าก่อนเริ่มงาน (เวลาหลอกลวงเริ่มประมาณ 09.00 น.) ม้าถอนเงินจะต้องทดสอบบัตรเอทีเอ็มก่อนทุกบัตรว่ายังสามารถใช้งานได้อยู่หรือไม่ (โดยการทดสอบถอนเงินสด 100 บาท) แล้วโทรศัพท์รายงานหัวหน้าผู้ควบคุมชาวไต้หวันเพื่อประสานงานแจ้งหมายเลขบัญชีธนาคารหรือหมายเลขบัตรเอทีเอ็มให้กับศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) ทราบ แหล่งที่ม้าถอนเงินทำงานมักจะเป็นแหล่งสถานที่ท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพมหานคร พัทยา เชียงใหม่ ภูเก็ต เพื่อสะดวกในการปะปนกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ลักษณะการแต่งกายของม้าถอนเงิน มักจะสะพายกระเป๋า (สำหรับใส่เงินสด) สวมหมวก สวมแว่นตาดำ แต่งตัวแบบนักท่องเที่ยว

การจับกุมม้าถอนเงินหากพบของกลางเป็นบัตรอิเลคทรอกนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม)ของประเทศใดแสดงว่าเป็นการหลอกลวงผู้เสียหายในประเทศนั้น เช่น พบของกลางบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ไทยแสดงว่าเป็นกลุ่มหลอกลวงคนไทยหรือพบของกลางบัตรเอทีเอ็มของธนาคารจีนหรือบัตรยูเนี่ยนเปรย์ (Union Pay) แสดงว่าเป็นกลุ่มหลอกลวงคนจีน เป็นต้น

สำหรับตัวอย่างการกระทำผิดของกลุ่มม้าถอนเงินดังจะเห็นได้จากการกระทำผิดของผู้ต้องขังชาวไต้หวันกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีหน้าที่เป็นม้าถอนเงินและต้องโทษจำคุกในเรือนจำพิเศษธนบุรีดังนี้

- นายจัน (นามสมมติ)

นายจันเป็นชาวไต้หวัน (เมืองไทจง) อายุ 34 ปี ยังไม่มีครอบครัว อาศัยอยู่กับพ่อ แม่และพี่ชาย มีอาชีพรับจ้างปูกระเบื้อง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 นายจันถูกตัดสินจำคุก 15 ปี ในข้อหาฉ้อโกง อั๊งยี่ ซ่องโจรและกระทำการเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ

นายจันถูกชักชวนให้มาประเทศไทยเพื่อมาทำหน้าที่กดเงินสดออกมาจากตู้ ATM ซึ่งเพื่อนที่ชักชวนมาบอกว่า เจ้านายที่เป็นชาวพม่ากำลังทำการฟอกเงินโดยจะนำเงินเข้ามาเก็บไว้ที่ประเทศไทย แต่ต้องมีคนมาช่วยกันกดเงินออกมาจากตู้ ATM ไม่สามารถไปเบิกเงินที่ธนาคารได้ โดยเสนอค่าจ้างในการกดเงินจำนวน 5000 บาท ต่อวัน นายจันจึงรับจ้างโดยคิดเพียงว่าเป็นการฟอกเงินโทษคงไม่หนักถ้าถูกจับได้แต่ไม่รู้ว่าตนเองกำลังร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยในระหว่างที่ทำงานนั้น นายจันได้เช่าห้องพักรายเดือนโดยเป็นผู้จ่ายค่าเช่าเอง

วิธีการทำงานคือ จะมีคนโทรศัพท์บอกนายจันให้ไปยังจุดนัดพบเพื่อรับบัตร ATM จะมีคนนำบัตรมาให้ซึ่งนายจันไม่รู้จัก จากนั้นนายจันจำทำการตระเวนกดเงินยังตู้ ATM ต่างๆ โดยไม่คิดว่าจะต้องเลือกตู้ที่ไม่มีกล้องวงจรปิดเพราะคิดว่าแค่กดเงิน ไม่ได้ทำอะไรผิด การกดเงินสดของนายจันในแต่ละวันจะมีจำนวนตั้งแต่ 25,000-4,000,000 กว่าบาท โดยจะรับกดเงินสดเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้นและเลือกกดจากธนาคารกรุงเทพ นายจันทำงานกดเงินได้ประมาณ 20 กว่าวันจึงถูกตำรวจจับ

ทุกวันนี้นายจันพูดภาษาไทยเก่งมากขึ้น เนื่องจากติดคุกมา 3 ปี 10 เดือนแล้ว พี่ชายมาเยี่ยมบ้างแต่ไม่บ่อยนายจันอยากกลับประเทศไต้หวันคิดถึงครอบครัวมาก

- นายจวง (นามสมมติ)

นายจวง ชายชาวไต้หวัน (เมืองไทหนาน) อายุ 35 ปี เรียนจบชั้นไฮสคูล อาศัยอยู่กับแม่และพี่ชาย มีอาชีพเด็กเสริฟ์ ได้รับเงินเดือนคิดเป็นเงินไทยประมาณ 25,000 บาทต่อเดือน นายจวงถูกจับในข้อหาฉ้อโกง อั๊งยี่ ซ่องโจรและกระทำการเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ ศาลตัดสินจำคุก 12 ปี

นายจวงถูกชักชวนให้มาประเทศไทยเพื่อมาทำหน้าที่กดเงินสดออกจากตู้ ATM โดยในการกดเงินแต่ละครั้งจะได้ส่วนแบ่งเป็นเปร์เซนต์จากยอดเงินที่กดออกมา โดยจะได้ร้อยละ 2 เคยกดมากที่สุดวันละ 300,000 บาท ระหว่างทำงาน นายจวงอาศัยอยู่ที่คอนโดมีเนียม นายจวงทำหน้าที่นี้ได้ประมาณ 7 วัน ก็ถูกตำรวจตามมาจับถึงที่พัก ซึ่งเงินที่นายจวงกดไปนั้นประมาณล้านกว่าบาททำให้นายจวงได้ส่วนแบ่งเป็นเงินถึง 20,000 กว่าบาทภายใน 7 วัน

ส่วนวิธีการคือ จะมีการโทรศัพท์นัดหมายให้มารับบัตร ATM ที่จุดนัดพบ โดยผู้ที่เอาบัตรมาให้กับนายจวงไม่รู้จักกัน จากนั้นนายจวงจะทำหน้าที่ตระเวนกดเงินตามตู้ ATM ต่างๆ โดยมักเลือกกดเงินจากตู้ของธนาคารกรุงเทพและธนาคารไทยพาณิชย์

ปัจจุบัน นายจวงติดคุกมาแล้ว 1 ปี 10 เดือน ไม่มีญาติมาเยี่ยม

3. กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม)

กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) จะมีหน้าที่ในการไปรวบรวมบัญชีและบัตรเอทีเอ็มเพื่อส่งให้กับกลุ่มม้าถอนเงินและแจ้งรายละเอียดเจ้าของบัญชี หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเอทีเอ็มให้กับผู้ควบคุมม้าถอนเงินและศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) โดยการจ้างประชาชนทั่วไปให้เปิดบัญชีธนาคารประเภทสะสมทรัพย์พร้อมขอใช้บัตรอิเลคทรอนิกส์หรือบัตรเอทีเอ็ม ในราคาชุดละประมาณ 1,000-5,000 บาท

ธนาคารที่พบคือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย เนื่องจากสะดวกต่อการถอนเงินสดในแต่ละวัน ซึ่งสามารถเบิกเงินสดได้ในจำนวนที่มาก โดยเมื่อมีการเปิดบัญชีเรียบร้อยแล้วจะมีการขยายวงเงินในการถอนเงินสดสูงสุดในแต่ละวัน ผู้รับจ้างเปิดบัญชีจะต้องถูกดำเนินคดีในความผิดเรื่องร่วมกันฉ้อโกงประชาชนฯ เช่นเดียวกัน

4. กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน

กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน มีหน้าที่ในการรวบรวมเงินสดจากม้าถอนเงินที่ทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติที่ทำการหลอกลวงมาได้ ส่งเงินให้กับเจ้าของหรือระดับหัวหน้าต่อไป ซึ่งอาจจะส่งยังสาธารณรัฐประชาชนจีนหรือไต้หวัน โดยส่งผ่านระบบ “โพยก๊วน”

คำว่า โพยก๊วน คือ ระบบการส่งเงินไปยังต่างประเทศโดยไม่ผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กลุ่มโพยก๊วนมักจะเป็นชาวไทยเชื้อสายจีนหรือชาวจีน ชาวไต้หวันที่ทำธุรกิจอยู่ในประเทศไทยสามารถพูดภาษาไทย-จีน จะมีรายได้จากอัตราส่วนต่างของอัตราแลกเปลี่ยนบวกค่าธรรมเนียม

วิธีการของโพยก๊วนคือ เมื่อลูกค้าต้องการโอนเงินไปยังต่างประเทศ จะนำเงินสดที่ต้องการส่งไปยังต่างประเทศมาจ่ายเองที่สำนักงานของโพยก๊วนหรือนำเงินสดเข้าบัญชีธนาคารของโพยก๊วนก็ได้ จากนั้นโพยก๊วนในประเทศไทยจะแจ้งโพยก๊วน (คู่ค้า) ในต่างประเทศ (จีนและไต้หวัน) นำเงินสดตามจำนวนที่ต้องการโอน มอบให้กับลูกค้าหรือโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าตามที่ต้องการโดยเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าธรรมเนียมและส่วนต่างของอัตราแลกเปลี่ยน โดยกลุ่มโพยก๊วนหากพบหลักฐานจะต้องถูกดำเนินคดีในความผิดฐาน ร่วมกันฉ้อโกงประชาชนฯ เช่นเดียวกัน

การจัดการทางการเงินของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับการจัดการทางการเงินของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) จะมีหน้าที่ในการไปรวบรวมบัญชีและบัตรเอทีเอ็มเพื่อส่งให้กับกลุ่ม

ม้าถอนเงิน โดยการจ้างประชาชนทั่วไปให้เปิดบัญชีธนาคารประเภทสะสมทรัพย์พร้อมขอใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรเอทีเอ็ม ในราคาชุดละประมาณตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป ซึ่งการจัดการทางการเงินของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เจ้าหน้าที่ธนาคารอาจสามารถตรวจสอบเส้นทางการเงินของผู้ที่เปิดบัญชีประมาณ 500-1,000 บาทขึ้นไป หากแต่มีเงินหมุนเวียนเข้าออกจำนวนมาก รวมทั้งต่อมามีการถอนเงินเพื่อไปรวมในบัญชีอื่นเพื่อส่งต่อให้หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อไป

การจัดการเงินรูปแบบใหม่ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับการจัดการเงินรูปแบบใหม่ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจประกอบด้วย การฟอกเงินในรูปแบบของการพนันหรือการประกอบธุรกิจเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับการจัดการรูปแบบใหม่ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ในการกระทำผิดในปัจจุบันคือ

การฟอกเงินด้วยบิตคอยน์

ปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งได้พัฒนารูปแบบในการจัดการทางเงินให้มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ปรากฏร่องรอยพยานหลักฐานต่อการจับกุมและดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งได้แก่ การฟอกเงินด้วยบิตคอยน์ ดังจะเห็นได้จาก

การจับกุมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 ประกอบด้วยชาวไทยและไต้หวัน รวม 21 ราย โดยมีคนไทยร่วมกระทำผิดจำนวน 18 ราย ชาวไต้หวัน จำนวน 3 ราย พร้อมของกลางมูลค่ากว่า 120 ล้านบาท พฤติการณ์โดยหัวหน้าใหญ่ประสานให้หน่วยคอลเซ็นเตอร์ที่ประจำการอยู่ในประเทศต่างๆ หลอกลวงผู้เสียหายอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งอธิบดีดีเอสไอ โดนแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรศัพท์เข้ามือถือและเมื่อถูกย้อนถามขอเลขบัตรประชาชน ปรากฏว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้วางหูทันทีจึงนำไปสู่การวางแผนการจับกุม โดยใช้การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์แก๊งนี้จะอ้างตัวเป็นเจ้าพนักงานรัฐว่ามีข้อมูลทางการเงินพัวพันกับองค์กรอาชญากรรมจะต้องถูกดำเนินคดีอายัดทรัพย์ อาทิ การอ้างชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจยศนายพลไปแอบอ้างในพื้นที่จังหวัดทางภาคใต้เพื่อหลอกลวงประชาชน เมื่อเหยื่อหลงเชื่อจะให้โอนเงินผ่านบัญชีผู้รับจ้างเปิดบัญชี ก่อนจะมีคนทำหน้าที่กดเงินรวบรวมฟอกเงินและกระจายเงินผ่านระบบบิทคอยน์ (Bitcoin) เงินจะถูกนำไปรวบรวมที่กลุ่มผู้ดำเนินการระดับบริหารทั้งไทยและจีนก่อนเงินจะกลับไปสิ้นสุดที่หัวหน้าใหญ่ที่สั่งการ

5. กลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประสบความสำเร็จได้จะต้องประกอบด้วยกลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งอาจเป็นหัวหน้าแก๊งรายใหญ่ซึ่งเป็นชาวไต้หวันทำหน้าที่ในการวางแผน สั่งการและควบคุมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการตั้งศูนย์กลางในการกระทำผิดในประเทศต่างๆ ซึ่งมีการวางแผนทั้งที่เป็นการจัดหาคนเข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การเลือกประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด การบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีในการหลอกลวง การใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิด การบริหารจัดการทางการเงินและการหลบเลี่ยงการจับกุม

สำหรับกลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะเป็นผู้กระทำผิดรายใหญ่ที่ทำให้การดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถหลอกเหยื่อได้อย่างประสบความสำเร็จซึ่งสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าหัวหน้าใหญ่หรือกลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลัง ชักใยในการกระทำผิดเป็นใครและในการจับกุมเพื่อดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ

มักจะไม่สามารถจับกุมกลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยสามารถจับกุมผู้ที่ทำหน้าที่ในการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อ กลุ่มม้าถอนเงิน กลุ่มจัดหารบัญชีธนาคาร กลุ่มจัดการทางการเงิน แต่ไม่สามารถจับกุมผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มากนัก อันส่งผลให้กระบวนการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังสามารถดำเนินการหลอกลวงเหยื่อต่อได้ แม้จะมีสมาชิกส่วนหนึ่งที่ถูกจับกุมดำเนินคดี

องค์ประกอบของการหลอกลวงเหยื่อ

การหลอกลวงเหยื่อประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการคือ

1) เครื่องมือในการติดต่อเหยื่อ

เป็นการติดต่อเหยื่อทางโทรศัพท์ โดยมีทั้งการติดต่อผ่านทางข้อความเสียงอัตโนมัติและการให้คนโทรมาพูดคุย ซึ่งคนร้ายจะแอบอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน เจ้าหน้าที่สรรพากร เป็นต้น เครื่องมือในการติดต่อเพื่อหลอกลวงเหยื่อประกอบด้วย

- การใช้โทรศัพท์พื้นฐาน

การใช้โทรศัพท์ด้วยระบบพื้นฐานที่ติดตั้งในที่อาศัยหรือสถานที่ต่างๆ โดยผ่านระบบแลนด์ไลน์ (Land Line) ยังคงเป็นเครื่องมือในการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากแต่มีการใช้โทรศัพท์ระบบแลนด์ไลน์ (Land Line) จำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากการสำรวจการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลกโดย Pindrop (2017) ระหว่าง ค.ศ.2014-2016 พบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงใช้โทรศัพท์ระบบแลนด์ไลน์ (Land Line) ในการหลอกลวงเหยื่อทั่วโลก ใน ค.ศ.2014 ร้อยละ 26 ใน ค.ศ.2015 ร้อยละ 23 และใน ค.ศ.2016 ร้อยละ 12 ตามลำดับ

- การใช้โทรศัพท์มือถือ

การใช้โทรศัพท์มือถือยังคงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังจะเห็นได้จากเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มักพบอุปกรณ์ในการกระทำผิดคือ โทรศัพท์มือถือ ซิมโทรศัพท์มือถือจำนวนมาก การใช้โทรศัพท์มือถือจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากการสำรวจการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลกโดย Pindrop (2017) ระหว่าง ค.ศ.2014-2016 พบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงใช้โทรศัพท์มือถือ ในการหลอกลวงเหยื่อทั่วโลก โดยใน ค.ศ.2014 ได้ใช้โทรศัพท์มือถือในการหลอกลวงเหยื่อ ร้อยละ 21 ใน ค.ศ.2015 ร้อยละ 35 และใน ค.ศ.2016 ร้อยละ 43 ตามลำดับ

- การใช้โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP: Voice over Internet Protocol)

การใช้โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระทำผิดโดยการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากการสำรวจการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลกโดย Pindrop (2017) ระหว่าง ค.ศ.2014-2016 พบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงใช้โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP) ในการหลอกลวงเหยื่อทั่วโลกคือ ใน ค.ศ.2014 ได้ใช้โทรศัพท์โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP) ในการหลอกลวงเหยื่อ ร้อยละ 53 ใน ค.ศ.2015 ร้อยละ 42 และในค.ศ.2016 ร้อยละ 45 ตามลำดับ

วีโอไอพี (VoIP) ย่อมาจาก วอยซ์โอเวอร์ไอพี (Voice over Internet Protocol) (หรือชื่ออื่น IP Telephony, Internet Telephony หรือ Digital Phone) เป็นการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตหรือโครงข่ายอื่นๆ ที่ใช้อินเทอร์เน็ตโพรโทคอล สัญญาณเสียงจะถูกตัดแบ่งเป็นแพ็คเก็ตวิ่งผ่านไปบนโครงข่าย

ที่ใช้สำหรับการสื่อสารข้อมูลทั่วไปแทนการใช้วงจรเฉพาะตามวิธีการสื่อสารในระบบโทรศัพท์แบบดั้งเดิม เปรียบได้กับการให้รถยนต์วิ่งแทรกกันได้ตามช่องว่างที่มีอยู่ของถนนแทนการให้รถยนต์คันเดียวจองถนนวิ่งแบบผูกขาด

ข้อดีของวีโอไอพีคือ สามารถใช้โครงข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้สามารถให้บริการได้ในอัตราค่าบริการที่ถูกลงมาก ในการใช้บริการวีโอไอพี ผู้ใช้บริการจะต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตก่อน หลังจากนั้นสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า ซอฟท์โฟนและไมโครโฟนกับหูฟัง เพื่อพูดคุยกับปลายทางได้ ในปัจจุบันมีอุปกรณ์ที่เรียกว่า อะนาล็อกเทเลโฟนอะแด็ปเตอร์ เข้ามาแทนการใช้คอมพิวเตอร์ต่อกับอินเทอร์เน็ตและใช้เครื่องโทรศัพท์อะนาล็อกที่ใช้งานตามบ้านหรือสำนักงานทั่วไปในการโทรศัพท์แบบวีโอไอพี ได้ทำให้ได้รับความสะดวกและความรู้สึกไม่แตกต่างจากการใช้โทรศัพท์แบบดั้งเดิม การใช้งานวีโอไอพีสามารถใช้งานได้ทั้งในการโทรศัพท์ถึงปลายทางที่เป็นวีโอไอพีเช่นเดียวกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่มีการเก็บค่าบริการ แต่ทั้ง 2 ข้างจะต้องออนไลน์พร้อมกันหรือจะโทรไปยังปลายทางที่เป็นหมายเลขโทรศัพท์ปกติทั้งโทรศัพท์ประจำที่หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ได้ ในกรณีนี้จะต้องมีการสมัครเป็นสมาชิกของบริการและชำระค่าบริการล่วงหน้า แต่ค่าบริการจะถูกกว่าการโทรศัพท์ปกติมาก จุดด้อยของวีโอไอพีคือ ในบางกรณีคุณภาพเสียงอาจจะไม่ดีเท่าโทรศัพท์ปกติและอาจจะมีการดีเลย์หรือการที่สัญญาณเสียงเดินทางมาช้าทำให้พูดสวนกันไม่ได้ถนัด ต้องรอให้แต่ละฝ่ายพูดให้จบก่อนจึงจะพูดได้ แต่ปัญหานี้ได้รับการปรับปรุงขึ้นมาอย่างต่อเนื่องจนแทบจะไม่มีความแตกต่างอีกต่อไป ข้อเสียอีกประการหนึ่งคือ โทรศัพท์วีโอไอพีจะใช้งานไม่ได้เมื่อไฟฟ้าดับหรืออินเทอร์เน็ตเกิดขัดข้อง

- อินเตอร์เน็ต

ปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้อินเตอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหนึ่งในการกระทำผิด รวมทั้งการใช้พ็อกเก็ตไวไฟควบคู่กันไป โดยเป็นการกระทำผิดโดยการใช้อินเตอร์เน็ตแต่เพียงประการเดียวในการหลอกลวงเหยื่อ หรือการใช้อินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อควบคู่กับการใช้โทรศัพท์ในการลวงหยื่อ

หากแต่การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความแตกต่างจากการหลอกลวงเหยื่อโดยการใช้อินเตอร์เน็ตธรรมดา โดยที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีรูปแบบการกระทำผิดที่มีศูนย์ในการหลอกลวง มีผู้ทำหน้าที่หลอกเหยื่อให้โอนเงิน มีผู้ที่ทำหน้าที่ในการถอนเงิน รวมทั้งการจัดการทางการเงินด้วยการฟอกเงินและมีการกระทำผิดในประเทศหนึ่งเพื่อหลอกเหยื่อในอีกประเทศหนึ่ง โดยที่ผู้สั่งการใหญ่หรือหัวหน้าแก๊งอาจอยู่ในประเทศอื่นๆ โดยที่สมาชิกย่อยๆ ไม่ทราบว่าสมาชิกใหญ่เป็นใคร

2) หมายเลขโทรศัพท์

จะเป็นหมายเลขโทรศัพท์จริงของหน่วยงานที่แอบอ้าง โดยใช้เทคโนโลยีแปลงสัญญาณโทรศัพท์เป็นหมายเลขของหน่วยงานที่แอบอ้างนั้นหรือใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่สามารถติดต่อกลับได้เพื่อให้ยากต่อการติดตามจับกุมหรือเป็นหมายเลขที่ยาวกว่าปกติทั่วไป เพื่อให้เหยื่อหลงเชื่อว่าเป็นการติดต่อมาจากต่างประเทศจริงๆ ทำให้เหยื่อหลงเชื่อและมีการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เกิดจากความโลภ ความไม่รู้หรือความกลัวเป็นสำคัญ

3) เนื้อหาที่ใช้ในการสนทนา

เนื้อหาที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการสนทนากับเหยื่อ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินหรือขอข้อมูลส่วนบุคคลของเหยื่อ เช่น หมายเลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด หมายเลขบัตรเครดิต เป็นต้น

โดยใช้จิตวิทยาโน้มน้าวให้เหยื่อตกใจ รู้สึกหวาดกลัวหรือเกิดความโลภ รวมทั้งความไม่รู้ทำให้เหยื่อหลงเข้าใจผิดแล้วรีบเร่งให้เหยื่อทำธุรกรรมหรือให้ข้อมูลส่วนตัวเหล่านั้นไปแบบไม่ทันได้ตั้งตัว

สำหรับเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนาของเหยื่ออาชญากรรมนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีความเชี่ยวชาญเนื่องจากมีการเตรียมวางแผนในการหลอกลวงเหยื่อเป็นอย่างดี

4) กระบวนการหลอกลวงเหยื่อที่มีความรวดเร็ว

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีกระบวนการในการหลอกเหยื่อที่มีความรวดเร็ว โดยจะมีการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อหลอกให้เหยื่อหลงเชื่อ โดยมีข้อมูลจากการสำรวจการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์พบว่ามีการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อประมาณ 5 ครั้ง จนกระทั่งหลอกลวงเหยื่อจนประสบความสำเร็จ หากแต่เทคนิคการหลอกลวงเหยื่อที่สำคัญคือ จะต้องให้เหยื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชีแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างรวดเร็ว หลังจากนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการถอนเงิน โอนเงินต่อไปยังบัญชีที่เปิดไว้ในต่างประเทศอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

รูปแบบการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะกระทำต่อผู้เสียหายหรือเหยื่อใน 4 ลักษณะที่สำคัญคือ

1. การใช้ความโลภของเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงเหยื่อโดยใช้ความโลกของเหยื่อเป็นสิ่งจูงใจในการกระทำผิด โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะหลอกลวงผู้เสียหายว่าจะได้รับเงินหรือทรัพย์สิน หากมีการดำเนินการตามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เสนอ อาทิ ได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม VAT การถูกรางวัล การได้รับเช็คคืนภาษี ฯลฯ โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์อ้างว่าจะต้องจ่ายค่าบริการเบื้องต้นเป็นค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่างๆ ก่อนจึงจะได้รับเงิน เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อเพราะความโลภอยากได้เงินหรือทรัพย์สินจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของคนร้ายที่ได้เตรียมเปิดรองรับไว้

2. การใช้ความกลัวของเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงโดยการใช้ความกลัวของเหยื่อในการหลอกลวงเพื่อทำให้เหยื่อรู้สึกกลัวและมีการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยจะหลอกลวงผู้เสียหายว่าเป็นหนี้ค่าโทรศัพท์ เป็นหนี้บัตรเครดิตธนาคาร มีบัญชีธนาคารพัวพันกับการค้ายาเสพติด บัญชีธนาคารจะต้องถูกอายัดและถูกตรวจสอบโดยสำนักงาน ปปง. เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อจะทำธุรกรรมทางการเงินตามที่กลุ่มคนร้ายบอก เช่น นำบัตรอิเลคทรอนิกส์ (เอทีเอ็ม) ไปทำรายการที่ตู้ถอนเงินอัตโนมัติ (ตู้เอทีเอ็ม) ถอนเงินสดจากบัญชีธนาคารของตนเองนำไปฝากเข้าบัญชีธนาคารที่หน้าเคาน์เตอร์หรือฝากผ่านตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) เข้าบัญชีธนาคารที่กลุ่มคนร้ายเปิดรองรับไว้ ซึ่งในปัจจุบันลักษณะการหลอกลวงจะใช้ลักษณะทำให้ผู้เสียหายเกิดความกลัวเป็นส่วนใหญ่

3. การใช้ความไม่รู้หรือขาดการระวังในการปกป้องทรัพย์สินของเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงโดยการใช้ความไม่รู้หรือการขาดความระมัดระวังในการปกป้องทรัพย์สินของเหยื่อ อาทิ การปลอมหมายเลขโทรศัพท์ของธนาคารและอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารดังขอรหัสผ่านเพื่ออัปเดตแอปพลิเคชันแจ้งให้อัปเดตแอปพลิเคชันของธนาคารใหม่ อ้างว่ารหัสเก่าถูกยกเลิกไปแล้ว โดยปลายสายบอกจะส่ง SMS รหัสใหม่ 6 หลักมาให้ จากนั้นให้ผู้เสียหายบอกรหัสดังกล่าวกับพนักงาน

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและจะอัปเดตข้อมูลธนาคารให้ แต่เมื่อแจ้งรหัส 6 หลักไปแล้ว พบว่าเงินในบัญชีทั้งหมดหายไปอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีวิธีการที่ทำให้เหยื่อตายใจ ด้วยการพูดจานำเสนอขายประกันหรือโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อให้เชื่อว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารจริงๆ หลังจากที่หลอกให้บอกรหัสที่เกี่ยวข้องจะมีการโอนเงินของผู้เสียหายไปอย่างรวดเร็ว

ซึ่งการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวได้กระทำผิดต่อเหยื่อ โดยใช้ความไม่รู้ของเหยื่อเนื่องจากทำให้เหยื่อหลงเชื่อว่าสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้โทรศัพท์ไปหาคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อให้อัปเดตแอบพลิเคชั่น หากแต่เป็นการหลอกลวงเพื่อขอรหัสแล้วนำไปกดเงินออกจากบัญชีของผู้เสียหาย โดยที่ผู้เสียหายไม่รู้ว่ากำลังโดนหรอกและขาดความระวังในการปกป้องทรัพย์สินกล่าวคือ ไม่ได้มีการตรวจสอบกับธนาคารว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ได้โทรศัพท์มาหาจริงหรือไม่ อันส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถหลอกลวงเงินจากเหยื่อได้

4. การใช้ความเชื่อหรือความศรัทธาในการหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ความเชื่อหรือความศรัทธาในการหลอกลวงเหยื่อ อาทิ จะเปิดเว็บไซต์หรือเปิดโปรแกรมเฟสบุ๊คและโฆษณาเพื่อชักชวนเหยื่อให้ร่วมทำบุญ จัดสร้างพระ สร้างวัด จัดงานทำบุญต่างๆ ทำพิธีเสริมดวงชะตา หลอกลวงคนที่ชอบเสี่ยงโชคด้วยการส่งเลขเด็ดให้ ถ้าหากถูกรางวัลจากล๊อตเตอรี่หรือหวยขอส่วนแบ่งร้อยละ 30 เป็นต้น

เนื่องจากความเชื่อหรือความศรัทธา เป็นจิตวิทยาขั้นพื้นฐานที่มนุษย์มีเพื่อทำให้จิตใจรู้สึกปลอดภัย มีความสุข ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อาศัยหลักจิตวิทยาโดยการใช้ความเชื่อและศรัทธาเป็นสิ่งสำคัญในการหลอกลวงเหยื่อจนกระทั่งประสบความสำเร็จ

ตัวอย่างเทคนิคในการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับเทคนิคในการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศ ประกอบด้วยเทคนิคที่สำคัญ อาทิ

1. อ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดีเอสไอหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และแจ้งเหยื่อว่าบัญชีเงินฝากพัวพันกับการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงินจึงขอให้เหยื่อโอนเงินทั้งหมดมาตรวจสอบ

รวมทั้งหลอกว่ามาจากศาลยุติธรรม โดยส่งหมายศาลปลอมไปให้ผู้เสียหายและอ้างว่าผู้เสียหายมีส่วนเกี่ยวข้องกับยาเสพติดหรือการฟอกเงิน เมื่อผู้เสียหายตกใจและหลงเชื่อก็จะส่งโฉนดที่ดิน บ้าน สมุดบัญชีธนาคาร ไปให้แก่มิจฉาชีพ โดยอ้างว่าเพื่อนำไปตรวจสอบและนำไปสู่การหลอกลวงให้โอนเงิน

2. แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร แจ้งว่าเหยื่อได้รับภาษีคืนเป็นเงินจำนวนหนึ่งซึ่งจะต้องยืนยันรายการและทำตามคำบอกที่ตู้เอทีเอ็มมิเช่นนั้นจะไม่ได้รับเงิน แต่แท้จริงแล้วขั้นตอนที่มิจฉาชีพให้เหยื่อทำนั้นเป็นการโอนเงินให้กับมิจฉาชีพ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์คืนเงินภาษี ซึ่งพบว่าคนร้ายจะหลอกเหยื่อว่าได้รับภาษีตกค้างคืนเนื่องจากมีการปรับลดหรือเหตุผลอื่นๆ หากต้องการเงินภาษีดังกล่าวต้องรีบดำเนินการภายในวันนี้เท่านั้น (แน่นอนว่าเหยื่ออยากได้เงินแต่ไม่มีเวลา) คนร้ายจะดำเนินการต่อไปดังนี้

- แนะนำให้ไปที่ตู้เอทีเอ็มที่คนร้ายถนัด

- ทำอย่างไรก็ได้ให้ผู้เสียหายเลือกเมนูภาษาอังกฤษและพูดโต้ตอบอย่างรวดเร็วให้ผู้เสียหายสับสนจนต้องรีบทำการที่คนร้ายบอก

- หลอกให้อ่านตัวเลขและโอนเงินของเหยื่อ กว่าเหยื่อจะรู้ตัวว่าถูกหลอกก็ต่อเมื่อโอนเงินไปแล้ว

- คนร้ายวางหู ในช่วงนี้เหยื่อจะมีเวลาคิดและรู้ว่าถูกหลอกแต่สายเสียแล้ว

ตัวอย่างแก๊งคอลล์เซ็นเตอร์ที่ทำการหลอก ข่มขู่ หาข้อมูล จากประชาชนทั่วไปโดยการสุ่มโทรศัพท์ผสมกับหลากหลายรูปแบบในการหลอกลวง อาทิ โทรมาจากธนาคารพาณิชย์แอบอ้างว่าติดค้างหนี้อยู่ให้ไปที่ตู้ ATM เพื่อโอนเงินมาชำระหนี้ โทรมาจากศาลอาญาว่าไปทำความผิดเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินและจะถูกออกหมาย จับถ้าไม่โอนเงินมาตามที่แอบอ้างหรือโทรมาจากเจ้าหน้าที่สรรพากรอ้างว่ายังไม่ได้ชำระหนี้และข่มขู่เอาข้อมูล จากบัตรประชาชนเพื่อที่สามารถตรวจสอบข้อมูลต่างๆของคนอื่น เช่นข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลบัตรเครดิต ฯลฯ ได้มากมายหรือกระทั่งอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรหลอกว่าจะโอนภาษีเงินได้เข้าบัญชีให้และหลอกให้ผู้เสียหายไปกดเงินที่ตู้ ATM เมื่อเหยื่อหลงเชื่อจึงให้โอนเข้าบัญชีของแก๊งคอลล์เซ็นเตอร์ที่เป็นขบวนการมีทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ

3. แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ โทรศัพท์แจ้งว่ามีพัสดุมูลค่าสูงส่งมาถึงเหยื่อ แต่ผู้ส่งไม่ได้เสียค่าอากรหรือค่าจัดส่งจึงขอให้เหยื่อโอนค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ก่อนรับพัสดุ รวมทั้งอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์โทรศัพท์หลอกผู้สูงอายุในหลายพื้นที่ว่าพัวพันคดียาเสพติดและฟอกเงิน

4. แอบอ้างหมายเลขโทรศัพท์ของธนาคารเพื่อหลอกเหยื่อ โดยมิจฉาชีพจะใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เช่น หลอกว่าถูกอายัดบัญชีเงินฝาก แจ้งอายัดบัตรเครดิต แจ้งว่าเป็นหนี้บัตรเครดิต อ้างว่ามีผู้แอบนำบัตรเครดิตไปใช้ หลังจากนั้นมิจฉาชีพจะหลอกถามฐานะทางการเงินของเหยื่อ หากเหยื่อมีเงินมากก็จะหลอกให้ฝากเงินผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

ตัวอย่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับหนี้บัตรเครดิต

คนร้ายจะหลอกเหยื่อว่ามีหนี้บัตรเครดิตจากธนาคารต่างๆ ไม่ว่าเหยื่อจะมีบัตรเครดิตหรือบัญชีของธนาคารนั้นๆ หรือไม่ แน่นอนว่าเหยื่อจะต้องตกใจจากนั้นคนร้ายจะดำเนินการต่อไปดังนี้

- เริ่มหลอกเหยื่อโดยใช้หมายเลขที่ไม่มีในสารบบ เช่น มีเครื่องหมายบวกอยู่ด้านหน้าหรือเป็นหมายเลขที่ไม่โชว์เบอร์

- คนร้ายจะใช้เสียงพูดที่บันทึกเสียงสุภาพสตรีหรือสุภาพบุรุษเลียนแบบทางธนาคาร

- คนร้ายจะพูดหลอกลวงเหยื่อ เช่น ท่านมีหนี้ค้างบัตรเครดิตของธนาคาร 100,000 บาท ฟังซ้ำกด 1 ภาษาอังกฤษกด 2 ติดต่อเจ้าหน้าที่กด 9

- เมื่อเหยื่อกด 9 จะมีคนร้ายอีกหนึ่งคนพูดจาไพเราะว่าเขาเป็นเจ้าหน้าที่ เพิ่งได้รับโอนสายจากคอลเซ็นเตอร์ ไม่ทราบรายละเอียด กรุณาแจ้งชื่อ สกุล เลขบัตรประชาชน อายุ ที่อยู่ เบอร์ที่ทำงาน เลขบัญชีและเลขบัตรเครดิตหากท่านมี จากนั้นจะหว่านล้อมอย่างรวดเร็วถึงวิธีการระงับหนี้แบบเร่งด่วนโดยโอนสายไปยังคนร้ายอีกคน

- คนร้ายคนที่สามจะดำเนินการหลอกเหยื่อโดยแนะนำตนเองว่าเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดหรือประนอมหนี้ธนาคาร ซึ่งพูดจารวดเร็ว หว่านล้อมให้รีบระงับหนี้โดยทำธุรกรรมทางโทรศัพท์

หากต้องการให้กดตามที่คนร้ายบอกหรือรีบไปที่ตู้เอทีเอ็ม จากนั้นคนร้ายจะให้เลือกเมนูภาษาอังกฤษและหลอกให้ผู้เสียหายปฏิบัติตามจนเสร็จสิ้นและวางหูไปช่วงนี้ผู้เสียหายถึงมีเวลาคิดจึงรู้ว่าถูกหลอก

5. อ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร แจ้งว่าบัญชีเงินฝากอยู่ในสถานะไม่ปลอดภัย เหยื่อต้องรีบดำเนินการโอนเงินในบัญชีภายในวันที่กำหนด ไม่เช่นนั้นสมุดบัญชีและบัตรเอทีเอ็มของเหยื่อจะถูกอายัด โดยให้ไปโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารอื่นและให้เลือกทำรายการเป็นภาษาอังกฤษ จากนั้นให้กรอกข้อมูลตามที่บอกทุกขั้นตอน เมื่อรายการแล้วเสร็จเงินจะถูกโอนจากบัญชีของเหยื่อเข้าบัญชีของมิจฉาชีพ

6. ส่งหนังสือในรูปแบบจดหมายอย่างเป็นทางการด้วยตราสัญลักษณ์ธนาคาร ที่เหยื่อมีบัญชีฝากอยู่ โดยระบุว่าบัญชีเงินฝากอยู่ในสถานะไม่ปลอดภัย จึงไม่สามารถตรวจสอบยอดเงินในบัญชีได้ เหยื่อต้องรีบดำเนินการโอนเงินในบัญชีภายในวันที่กำหนด อาทิ ก่อน 12.00 น. ไม่เช่นนั้นสมุดบัญชีและบัตรเอทีเอ็มของเหยื่อจะถูกอายัด โดยให้ไปโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารอื่นและให้เลือกทำรายการเป็นภาษาอังกฤษ จากนั้นให้กรอกข้อมูลตามที่บอกทุกขั้นตอน เมื่อรายการแล้วเสร็จเงินจะถูกดึงไปจากบัญชีเดิมจนเหยื่อได้รับความเสียหาย

7. ใช้ SMS-เฟซบุ๊ก ล่าเหยื่อ แอบอ้างหมายเลขโทรศัพท์ของธนาคารเพื่อหลอกลวงเกี่ยวกับการแจ้งอายัดบัตรเครดิต อ้างว่าวงเงินเต็มหรือมีผู้แอบนำไปใช้โดยแนบเบอร์ของธนาคาร โดยข้ออ้างที่มิจฉาชีพนิยมมากสุดคือ หลอกว่าเหยื่อถูกอายัดบัญชีเงินฝากและเป็นหนี้บัตรเครดิต ซึ่งมิจฉาชีพจะใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติแจ้งเหยื่อว่าจะอายัดบัญชีเงินฝากเนื่องจากเหตุการณ์ต่างๆ เช่น เป็นหนี้บัตรเครดิต หลังจากนั้นมิจฉาชีพจะหลอกถามฐานะทางการเงินของเหยื่อ หากเหยื่อมีเงินมากก็จะหลอกให้ฝากเงินผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

8. อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารหรือหน่วยงานอื่นที่ได้ทำข้อมูลส่วนตัวหาย โดยข้อมูลส่วนตัวหายเป็นข้ออ้างที่มิจฉาชีพใช้เพื่อขอข้อมูลส่วนตัวของเหยื่อ ซึ่งจะอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินเล่าเหตุการณ์ที่ทำให้ข้อมูลของลูกค้าสูญหาย เช่น เหตุการณ์น้ำท่วมจึงขอให้เหยื่อแจ้งข้อมูลส่วนตัว เช่น วัน เดือน ปีเกิด เลขบัตรประชาชนเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการใช้บริการของเหยื่อ แต่แท้จริงแล้ว มิจฉาชีพจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปประกอบการปลอมแปลงหรือใช้บริการทางการเงินในนามของเหยื่อ

9. อ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่บริษัทหรือตัวแทนองค์กรต่างๆ โทรแจ้งข่าวว่าเหยื่อโชคดีได้รับรางวัลใหญ่ ซึ่งต้องหักภาษีก่อนรับรางวัลและให้เหยื่อโอนเงินค่าภาษีภายในเวลาที่กำหนด มิเช่นนั้นจะหมดสิทธิ์รับรางวัล

10) อ้างเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสุขภาพหลอกเหยื่อว่าบัตรประกันสุขภาพของเหยื่อถูกขโมย หลังจากนั้นมีการโอนสายที่สองอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อบอกเหยื่อว่าอัยการที่ดูแลเรื่องนี้ให้มาศาลให้เหยื่อหลงเชื่อ ต่อมาจึงส่งแฟกซ์ซึ่งเป็นหนังสือราชการปลอมให้กับเหยื่อ เหยื่อจึงหลงเชื่อว่าเป็นความจริงจึงมีการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารของไต้หวันที่เปิดรองรับไว้แล้วมีกลุ่มคนร้ายอีกกลุ่มถอนเงินออก

11. โทรศัพท์ไปแจ้งว่าข้อมูลส่วนตัวของเหยื่อหายเพื่อต้องการข้อมูลส่วนตัวของเหยื่อแล้วนำไปปลอมแปลงในการทำธุรกรรมต่างๆ อันเป็นการขโมยตัวตน (Identity Theft) ของเหยื่อ

12. โทรศัพท์ไปแจ้งว่าโอนเงินผิดหรืออนุมัติเงินกู้ผิด โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะโทรศัพท์ไปหลอกเหยื่อว่ามีการโอนเงินผิดจากธนาคารหรือมีผู้นำเอกสารของเหยื่อไปขอวงเงินสินเชื่อ แล้วให้เหยื่อโอนเงินกลับมายังแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อทำการตรวจสอบหรือคืนเงินที่มีผู้โอนเงินไปผิด

13. โอนเงินผิด ซึ่งมิจฉาชีพจะใช้ข้ออ้างนี้เมื่อมีข้อมูลของเหยื่อค่อนข้างมากแล้ว โดยจะเริ่มจากโทรศัพท์ไปยังสถาบันการเงินที่เหยื่อใช้บริการเพื่อเปิดใช้บริการขอสินเชื่อผ่านทางโทรศัพท์ เมื่อได้รับอนุมัติ

สินเชื่อ สถาบันการเงินจะโอนเงินสินเชื่อนั้นเข้าบัญชีเงินฝากของเหยื่อ หลังจากนั้นมิจฉาชีพจะโทรศัพท์ไปหาเหยื่ออ้างว่า ได้โอนเงินผิดเข้าบัญชีของเหยื่อ ขอให้โอนเงินคืน เมื่อเหยื่อตรวจสอบและพบว่ามีเงินโอนเข้ามาจริง จึงรีบโอนเงินนั้นให้มิจฉาชีพโดยที่ไม่รู้ว่าเงินนั้นเป็นสินเชื่อที่มิจฉาชีพโทรไปขอในนามของเหยื่อ

14. การส่งหมายจับปลอมทางไลน์หรือเฟซบุ๊ก แล้วโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อให้ส่งตัวเลขส่วนบุคคลหรือให้โอนเงินเข้าบัญชีที่เปิดไว้

15. สุ่มโทรศัพท์หาเหยื่อ แล้วอ้างว่าจำหมายเลขผิดแล้วสวมรอยเป็นบุคคลที่เหยื่อรู้จัก เป็นเพื่อนเก่าหรือเป็นคนในครอบครัว เครือญาติ ออกอุบายแต่งเรื่อง ดัดเสียงให้เหยื่อหลงเชื่อว่าเป็นบุคคลที่สวมรอยแล้วหลอกให้โอนเงินเข้าบัญชีที่เปิดรองรับไว้ เช่น หลอกว่าลูกของเหยื่อขับรถมาชนและให้โอนเงินชดใช้ค่าเสียหาย รวมทั้งหลอกว่าตัวเองกำลังเดือดร้อน พ่อตาย แม่ป่วย ลูกไม่สบาย ตัวเองป่วยไข้จนกระทั่งเหยื่อหลงเชื่อโอนเงิน รวมทั้งการเลียนเสียงเป็นคนรู้จัก แหล่งข้อมูลทั้งชื่อ นามสกุลและเบอร์โทรศัพท์ ที่พวกมิจฉาชีพมีมาจากหลายทาง บางกลุ่มมีการซื้อขายกับ เจ้าหน้าที่ในองค์กร ห้างร้าน บริษัทต่างๆ ที่เก็บข้อมูลลูกค้าไว้ได้ทั้งเบอร์โทรศัพท์พร้อม ชื่อ นามสกุลของเจ้าของเบอร์ เป็นการแอบเอามาขายหรือจะเป็นการค้นหาข้อมูลในโลกอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นเฟซบุ๊กที่ใส่ชื่อและเบอร์โทรไว้หรือการซื้อของออนไลน์ที่เคยไปให้ข้อมูลทิ้งไว้หน้าเว็บสาธารณะหรืออย่างกรณีของเทศบาลนครนนทบุรี โพสต์รายชื่อรับเบี้ยผู้สูงอายุขึ้นเว็บทำให้มิจฉาชีพได้ข้อมูลไปหลอกเงินผู้สูงอายุเป็นต้น

16. โทรศัพท์ไปแอบอ้างว่าเป็นญาติหรือบุคคลในครอบครัวเพื่อหลอกให้โอนเงินด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น ประสบอุบัติเหตุต้องใช้เงินรักษา ถูกลูกหลานของเหยื่อขับรถชนให้เหยื่อโอนเงินมาชดใช้ค่าเสียหาย

17. การเลือกเบอร์โทรศัพท์ที่มีเลขสวย เนื่องจากเห็นว่าโทรศัพท์เลขสวยมีราคาแพง จึงมีการสุ่มเลือกเหยื่อจากโทรศัพท์เลขสวยและหลอกเหยื่อในรูปแบบเดิมๆ อาทิ เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารแจ้งให้เปลี่ยนรหัสบัตรเอทีเอ็มหรือทำธุรกรรมผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

18. การใช้อินเทอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อ โดยมีศูนย์กลางในการกระทำผิด หากแต่ใช้อินเตอร์ในการกระทำผิด อาทิ แชตล่าสาวผ่านเว็บไซต์หาคู่ เฟซ ไลน์ โดยใช้รูปคนอื่นที่รูปหล่อ อ้างว่าพ่อรวยเป็นคนเด่น คนดังของสังคมจากนั้นคุยกันผ่านแชต ผ่านไลน์ จนเชื่อใจ แลกเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ตกลงคบหากัน จากนั้นก็พูดจาหว่านล้อมหลอกให้โอนเงินเมื่อขอนัดพบกลับอ้างว่าติดงาน

สำหรับพฤติกรรมการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านอินเตอร์เน็ตประกอบด้วยการกระทำผิดที่สำคัญ อาทิ

- การหลอกขายสินค้าออนไลน์ มีทั้งการหลอกผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งการโทรศัพท์ให้เหยื่อซื้อสินค้าออนไลน์ เมื่อเหยื่อหลงเชื่อและทำการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะไม่สามารถติดต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อีกเลย

- การเปิดเว็บไซต์หรือเปิดโปรแกรมเฟสบุ๊คและโฆษณาเพื่อชักชวนเหยื่อให้ร่วมทำบุญจัดสร้างพระ สร้างวัด จัดงานทำบุญต่างๆ หรือบางครั้งจะหลอกให้เหยื่อทำบุญเพื่อเสริมดวงชะตาหรือเพื่อสะเดาะเคราะห์ เมื่อเหยื่อหลงเชื่อก็จะโอนเงินไปให้โดยโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคารที่กลุ่มขบวนการจัดเตรียมไว้ เมื่อเหยื่อโอนเงินเข้าตามจำนวนที่ทางขบวนการต้องการแล้ว หลังจากนั้นแก๊งดังกล่าวจะปิดเว็บไซต์และปิดการติดต่อสื่อสารกับเหยื่อทุกช่องทางแล้วหลบหนีไป

- จะใช้ระบบวีแชทสนทนาออกอุบายให้มาร่วมลงทุน เล่นเกมส์ เล่นหุ้น โดยต้องโอนเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร

1.3 ผลกระทบจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลก

จากการสำรวจข้อมูลการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลกใน ค.ศ.2017 โดย Pindrop (2017) พบว่าการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นการกระทำผิดที่มีศูนย์กลางในการกระทำผิดและอาชญากรทั่วโลกยังคงมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากข้อมูลดังนี้

- สถิติการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใน ค.ศ.2016 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากการกระทำผิดใน ค.ศ.2015 จำนวนร้อยละ 113

- สถิติการกระทำผิดที่พบใน ค.ศ.2015 คือ การกระทำผิดจำนวน 1 ครั้ง จากการโทรศัพท์จำนวน 2,000 ครั้ง ในขณะที่ ค.ศ.2016 พบว่ามีการกระทำผิดจำนวน 1 ครั้งจากการโทรศัพท์จำนวน 937 ครั้ง ดังแสดงให้เห็นในแผนภาพที่ 4.1 ดังนี้

ภาพที่ 4.1 สถิติการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวนครั้งในการโทรศัพท์ที่ประสบความสำเร็จในการหลอกเหยื่อในระหว่าง ค.ศ.2013-2016

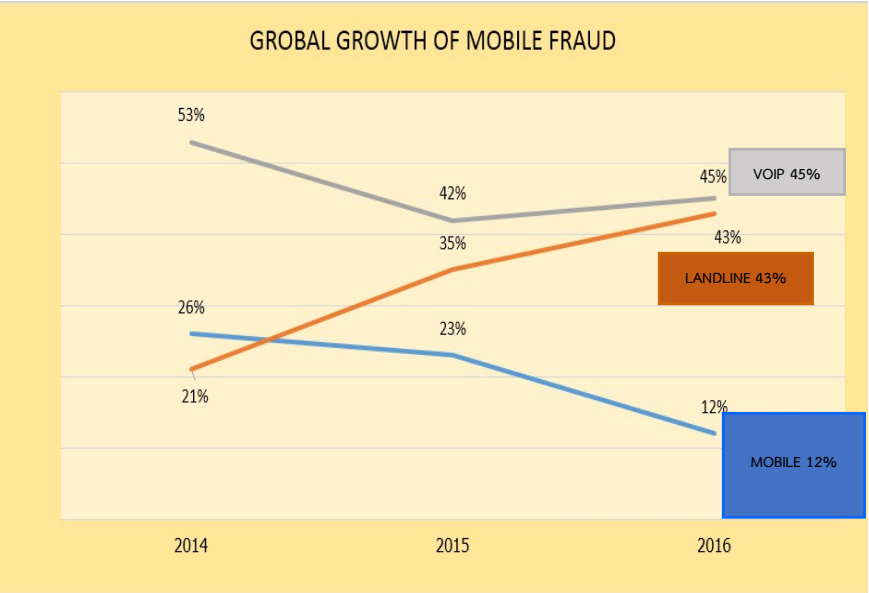
ที่มา: Pindrop Report, 2017

- ค่าใช้จ่ายที่ก่อให้เกิดความเสียหายสำหรับการโทรศัพท์เพื่อกระทำผิดในแต่ละครั้งคิดเป็นมูลค่าครั้งละ 0.58 ดอลลาร์สหรัฐ

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อเฉลี่ยประมาณ 5 ครั้ง จนกระทั่งสามารถหลอกเหยื่อให้มีการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สำเร็จ

- ช่องทางการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การหลอกลวงผ่านระบบ VoIP รองลงมาคือโทรศัพท์มือถือและระบบแลนด์ไลน์ตามลำดับดังแสดงให้เห็นในภาพที่ 4.2 ดังนี้

ภาพที่ 4.2 ช่องทางการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระหว่าง ค.ศ.2013-2016



ที่มา: Pindrop Report, 2017

การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลกพบว่ามีผลกระทบที่สำคัญต่อธุรกิจดังนี้

1. ธุรกิจด้านการเงินการธนาคาร พบว่า การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีต่อธุรกิจธนาคารใน ค.ศ.2016 คือ การโทรศัพท์ 1 ใน 867 ครั้งที่มีการกระทำผิดต่อธุรกิจธนาคารซึ่งมีการกระทำผิดที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นกว่า ค.ศ.2015 ที่มีการกระทำผิดจำนวน 1 ใน 1,400 ครั้ง ซึ่งการกระทำผิดในธุรกิจธนาคารของแก๊งคอลเซ็นเตอร์พบว่ามีการกระทำผิดมากที่สุดในอุตสาหกรรมทุกประเภท

- ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับบัตร โดยจะมีการกระทำผิดคือ การโทรศัพท์ 1 ใน 800 ครั้งที่ประสบความสำเร็จในการหลอกลวง

- ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันภัย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการกระทำผิดต่อธุรกิจธนาคารใน ค.ศ.2016 คือ การโทรศัพท์ 1 ใน 4,007 ครั้งที่ประสบความสำเร็จในการหลอกลวง ซึ่งมีจำนวนมากกว่าใน ค.ศ.2015 ที่มีการโทรศัพท์ 1 ใน 12,000 ครั้งที่ประสบความสำเร็จ

2. ธุรกิจการค้าปลีก แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการกระทำผิดต่อธุรกิจค้าปลีกใน ค.ศ.2016 คือ การโทรศัพท์ 1 ใน 491 ครั้งที่ประสบความสำเร็จในการหลอกลวง ซึ่งมีจำนวนมากกว่าใน ค.ศ.2014 ที่มีการโทรศัพท์ 1 ใน 1,000 ครั้งที่ประสบความสำเร็จ

1.4 การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามและส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญดังนี้

การกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นคนอื่นนั้นมีพฤติกรรมการกระทำผิดในเป็นลักษณะของอาชญากรรมโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการออกแบบให้สามารถกระทำผิดที่ก่อให้เกิดผลกระทบเป็นมูลค่ามหาศาล ด้วยพฤติกรรมการกระทำผิดที่มีความรวดเร็ว โดยการเข้าถึงข้อมูลของเหยื่อได้ในช่องทางที่หลากหลาย ทั้งจากการสุ่มหรือการเจาะข้อมูล รวมทั้งจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเหยื่อ

นอกจากนี้พฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีลักษณะการกระทำผิดที่มีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติอย่างแท้จริง ตามคำนิยามของอนุสัญญาของสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่ได้ให้คำนิยาม องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติดังนี้

องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ หมายถึง การกระทำความผิดโดยละเมิดกฎหมายอาญา ผู้ก่อการกระทำขึ้นในประเทศหนึ่งมีผลเสียหายเชื่อมโยงอีกประเทศหนึ่ง

โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งได้หลอกลวงคนไทยจะจ้างคนไทยไปเป็นพนักงานประจำศูนย์โทรศัพท์หรือคอลเซ็นเตอร์ ตั้งอยู่ที่ประเทศอื่น อาทิ สาธารณรัฐประชาชนจีน กัมพูชา สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์เพื่อหลอกลวงผู้เสียหายที่เป็นคนไทยความเสียหายเกิดขึ้นในประเทศไทยและจะมีกลุ่มที่ทำหน้าที่ถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) หรือเรียกว่า “ม้าถอนเงิน” ถอนเงินสดในประเทศไทย ไต้หวัน สาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น

การตั้งคอลล์เซ็นเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติมี 2 รูปแบบคือ

1) ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ต่างประเทศ อาทิ การโทรศัพท์กลับไปหลอกลวงเหยื่อที่เป็นชาวจีนแผ่นดินใหญ่ ไต้หวันหรือชาวญี่ปุ่น ซึ่งอาจมีการเช่าบ้านหรูตามหมู่บ้านในกรุงเทพฯ รวมทั้งห้องพักอาศัยในตึกหรือเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต จากนั้นว่าจ้างชาวจีนแผ่นดินใหญ่หรือไต้หวันหรือญี่ปุ่นเข้ามาพักที่บ้านหรือที่อาศัย โดยจะมีอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมและติดตั้งระบบโทรศัพท์ข้ามประเทศผ่านอินเตอร์เน็ตหรือ VoIP (Voice over Internet Protocol) โทรศัพท์กลับไปหลอกเหยื่อชาวต่างชาติ อาทิ ชาวจีน ไต้หวันหรือญี่ปุ่น

สำหรับการตั้งศูนย์ในประเทศไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “ส่วนใหญ่ที่จับในการตั้งฐานในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยจะเป็นการเช่าบ้านครับ บ้านจะหลังใหญ่จะอยู่ในกรุงเทพฯ หรืออยู่ในย่านชานเมืองคือ สมุทรปราการ บางนา เป็นหลัก รวมทั้งเมืองท่องเที่ยวหรือเมืองใหญ่ๆ อาทิ สงขลา ชลบุรี เพราะว่ามีสัญญาณอินเตอร์เน็ตแรงเขาจะดูสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก”

“สำหรับที่พักย่านบางนา สมุทรปราการ สำโรงเหนือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการเลือกเช่าบ้านเพื่อกระทำผิดค่อนข้างมากโดยจะเลือกเช่าบ้านหลังใหญ่ แล้วมีข้อสงสัยคือ จะให้ค่าตอบแทนผู้ให้เช่าสูงกว่าราคาปกติเพราะฉะนั้นผู้ให้เช่าก็ชอบ ซึ่งบ้านเช่าดังกล่าวมักจะมีคนไต้หวัน คนจีนเข้าออกบ่อย แต่ว่าคนไทยจะไม่มีเพราะว่าตั้งฐานคอลเซ็นเตอร์ในเมืองไทยก็ไปหลอกคนต่างประเทศ ส่วนใหญ่ไปหลอกคนจีนก็จะมีคนจีนเข้าออกเข้าออกจำนวนมาก เช่น วันแรกมา 2 คนวันที่ 2 มา 5 คน วันที่ 3 มา 10 คน วันที่ 3 วันที่ 4 มา 15 คน เขาก็หาคนเพิ่มเรื่อยๆ”

“แล้วในบ้านก็จะปิดผนังทั้งหมดบุหมด ไม่มีแสงไม่มีเสียงอะไรทั้งสิ้นเพราะฉะนั้นลักษณะบ้านจะเป็นอย่างนี้ ส่วนใหญ่เวลาผมรับแจ้งว่ามีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผมจะได้รับแจ้งจากเพื่อนบ้าน เขาจะโทรศัพท์มาแจ้งที่ศูนย์ว่าสงสัยบ้านหลังนี้เห็นมีคนเข้าออกจากบ้านเป็นชาวจีนหรือไต้หวันจำนวนมากพอเราไปตรวจก็ใช่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 99 ที่เป็นการกระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งได้รับการให้ข้อมูลจากสมาชิกในหมู่บ้านแจ้งให้เราทราบ แต่ส่วนใหญ่เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างเต็มที่ชาวบ้านเขาก็จะเป็นหูเป็นตาให้เยอะนะครับ”

2) ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์นอกประเทศไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ตั้งศูนย์การกระทำผิดนอกประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย อาทิ การตั้งศูนย์การกระทำผิดที่ประเทศจีน โดยศูนย์จะอยู่ตามห้องพักหรือแฟลตต่างๆ มีนายทุนจ้างคนไทยทำหน้าที่เป็นคอลล์เซ็นเตอร์โทรศัพท์กลับมาหลอกเหยื่อชาวไทย

ซึ่งการจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์เพื่อหลอกลวงเหยื่อทั้ง 2 แบบนั้นจะมีการว่าจ้างคนในประเทศนั้นๆ (ประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องการโทรศัพท์ไปหลอกลวง) ไปเปิดบัญชีธนาคารรอไว้ เช่น หลอกเหยื่อคนไทยก็จะจ้างคนไทยไปเปิดบัญชีธนาคารเอาไว้ จากนั้นจะมี “ม้าวิ่ง” คือ ชาวจีนหรือไต้หวันทำหน้าที่ตระเวนกดเงินตามตู้เอทีเอ็มต่างๆ เพื่อกดเงินออกจากบัญชีที่เปิดรอไว้ดังกล่าว เมื่อได้เงินมาก็จะส่งเงินต่อไปยังกลุ่มขบวนการด้วยวิธีการต่างๆ เช่น รวบรวมเป็นเงินสดหิ้วออกนอกประเทศหรือนำไปโอนผ่านบัญชีธนาคารหรือใช้ระบบโพยก๊วน

ดังนั้นการจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับประเทศ 3 ประเทศ คือ ไต้หวัน ประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์และประเทศที่สามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกเหยื่อ

การจัดตั้งศูนย์ในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งในประเทศไทยและนอกประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ในอีกประเทศหนึ่งเพื่อทำให้ยากต่อการเข้าจับกุมและการดำเนินคดี จึงมีลักษณะการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติได้เป็นอย่างดีดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

“การจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในกากระทำผิดในต่างประเทศพบในประเทศในตะวันออกกลาง สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา ฟิลิปปินส์ เวียดนาม จีนหรือไต้หวัน พบว่าศูนย์กลางในการกระทำผิดจะมีลักษณะของห้องที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการกระทำผิดจะบุด้วยรังไข่ไม่มีเสียงดังเพราะจะต้องให้สภาพของโทรศัพท์เหมือนกับสถานที่ในการหลอกเหยื่อ อาทิ หากเป็น

การหลอกว่าโทรศัพท์มาจากธนาคารจะมีเสียงลูกตุ้มนาฬิกาว่า เหมือนกับอยู่ในธนาคารจริงๆ คือจะต้องให้เหมือนสถานที่จริงในการหลอกเหยื่อ จะต้องมีห้องเก็บเสียง”

“และหากเป็นศูนย์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลอกคนไทยในประเทศไทย ผมไปจับแต่ละครั้งจะมีคนไทยที่กระทำผิดแยกเป็น 2 ส่วนคือคนไทยที่เป็นอาชญากรจริงๆ ที่เป็นวิชามาร ที่เป็นหัวโจก มีความเชี่ยวชาญในการกระทำผิดได้ทำผิดมา 10 ปี”

“และคนคนไทยที่ถูกหลอกเข้ามากระทำผิดไม่ได้ตั้งใจในการกระทำผิดในการเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อหลอกคนไทยด้วยกัน เนื่องจากช่วงหลังเจ้าหน้าที่ไทยมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์หาคนไทยร่วมกระทำผิดยากเพราะฉะนั้นจะมีคนไทยส่วนหนึ่งที่หลอกคนไทยให้ไปทำงานที่ต่างประเทศพอไปทำงานในต่างประเทศ ก็จับขังเลย จับคนไทยขังเลยนะครับ แล้วให้ฝึกการหลอกลวง มีบทสนทนาหลอกลวงเหยื่อให้ศึกษา แล้วถ้าคนไหนไม่ยอมทำผิดตามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์สั่งก็จะถูกซ้อมทำร้ายร่างกายอย่างทารุณ”

“คือคนไทยจะมีอยู่ 2 ส่วนคือ 1 ถูกหลอกไป 2 ไปด้วยความสมัครใจเพราะฉะนั้นอันนี้เป็นเรื่องที่น่าเห็นใจนะครับ แล้วก็คนไทยบางคนเวลาไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เขาไม่ให้ออกมาข้างนอกเลย 3 เดือน ไม่ให้ออกมาข้างนอก จะมีคนเอาข้าวส่งเพราะอะไรเพราะถ้าออกมาข้างนอกเดี๋ยวความลับมันจะรั่ว ห้องที่ใช้ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย จึงเป็นห้องที่บุ เก็บเสียงอย่างดี บางครั้งจะมี 3-4 ห้อง ในการกระทำผิด รูปแบบวิธีการทำงานมันก็จะเป็นแบบนี้”

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำผิดในประเทศไทยและต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

“ผมก็ต้องเรียนว่าหลังจากที่เราได้เตรียมการณ์เพื่อไปจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ได้ใช้ต่างประเทศเป็นศูนย์กลางในการโทรศัพท์เข้ามาหลอกเหยื่อในประเทศไทย พบว่าเมื่อมีการจับกุมคนไทยที่ร่วมเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากจะสามารถจับกุมผู้ที่ทำหน้าที่ในการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อจากต่างประเทศแล้ว นอกจากนี้ยังสามารถจับกุมคนไทยที่ร่วมกระทำผิดในประเทศไทย ซึ่งจะจับกุมได้เฉพาะคนที่ขายบัญชี หากแต่เมื่อสืบสวนจับกุมจะพบเส้นทางการเงินที่มีการเงินโอนจากเหยื่อเข้าบัญชีของคนไทยดังกล่าว เมื่อเจ้าหน้าที่ไล่เส้นทางการเงิน อาทิ เป็นบัญชีของนาย ก ก็จะสามารถจับกุมได้แค่นาย ก แต่เวลาเงินโอนเข้าบัญชีนาย ก เงินดังกล่าวจะถูกถอนออก แล้วโอนไปต่างประเทศหมด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดที่มีความเกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติและชาวไทยส่วนหนึ่งทำหน้าที่เพียงรับจ้างเปิดบัญชี ใช้บัญชีเป็นทางผ่าน หลังจากนั้นจะโอนเงินไปต่างประเทศเพื่อไม่ให้มีการติดตามเส้นทางการเงินได้”

“แล้วเพราะฉะนั้นในการที่จะปราบปรามและจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดสิ้นไป ก็ต้องจับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพราะกระบวนการมันอยู่ต่างประเทศและเมื่อจับกุมตัวผู้กระทำผิดแล้ว ทำอย่างไรถึงจะนำเงินคืนประชาชนได้ อันนี้คือจุดสำคัญนะครับเพราะฉะนั้นประชาชนที่ตกเป็นเหยื่อจะรอคอยว่า จับกุมผู้กระทำผิดแล้วยังไม่พอ เหยื่อในประเทศไทยจะได้รับเงินคืนอย่างไรเพราะฉะนั้นจึงมีการเดินทางไปจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ต่างประเทศ ซึ่งได้ดำเนินการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งหมดรอบประเทศไทย 9 ประเทศ หากแต่ประสบปัญหาการทำงานใน

ต่างแดนเราไม่มีอำนาจในการจับกุม แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไปทำงานในต่างประเทศ ต้องทำการบ้านไปหมดคือ ผมจะสืบสวนว่าสมมุติว่าเกิดเหตุ การหลอกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเสียหายมูลค่า 10 ล้าน 15 ล้าน เจ้าหน้าที่จะไล่ตรวจสอบบัญชีธนาคาร ในประเทศและเชื่อมโยงไปยังต่างประเทศ เพราะบัญชีที่ใช้ในการโอนเงินจากเหยื่อในตอนแรกจะเป็นบัญชีของคนไทย หลังจากนั้นจะมีการโอนเงินต่อไปยังบัญชีที่เปิดไว้ในต่างประเทศ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเทศไทยและต่างประเทศเป็นสำคัญ”

1.5 พฤติกรรมการกระทำผิด อัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทย

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิด อัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยประกอบด้วย

พฤติกรรมการกระทำผิดของคนไทยที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คนไทยร่วมในการกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการโทรศัพท์มาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย พบว่า ประกอบด้วย

1. การดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คนไทยส่วนหนึ่งที่เคยเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งได้เรียนรู้ทักษะความชำนาญในการหลอกลวงเหยื่อ รวมทั้งแนวทางในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หันมากระทำผิดในลักษณะของหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งผู้ที่ดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีลูกน้องหรือสมาชิกร่วมแก๊งชาวไทยรวมทั้งชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวไต้หวัน โดยได้ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทยที่ต่างประเทศ อาทิ ประเทศเวียดนาม มาเลเซีย ดังจะเห็นได้จาก

- เก่ง ลิ้นทอง แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในตำนานไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในตำนานของประเทศไทยพบว่าเป็นคนไทยกลุ่มแรกๆ ที่เดินทางออกไปร่วมขบวนการตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศหลายแห่งตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องมาจนถึง พ.ศ.2561โดยไม่เคยมีใครจับกุมได้มาก่อน สร้างความเสียหายให้กับเหยื่อคนไทยหลายร้อยล้านบาทจนมีชื่อเสียงในกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นทีมงานที่มีความชำนาญในการหลอกลวงประชาชนมากที่สุดจนเป็นตำนานและได้ฉายาว่า ***“เก่ง ลิ้นทอง”*** โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไทยกลุ่มนี้เคยเดินทางไปตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศดังนี้

1. พ.ศ.2556-2559 ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศจีน ยาวนานประมาณ 4 ปี เดินทางออกจากประเทศไทยครั้งละประมาณ 10 เดือน โดยไม่กลับประเทศเลย

2. พ.ศ.2559 ต่อเนื่อง พ.ศ.2561 ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซีย เมืองกัวลาลัมเปอร์

3. พ.ศ.2561 ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศฟิลิปปินส์ เมืองเซบู แต่อยู่ไม่นานเนื่องจากเป็นช่วงที่เจ้าหน้าที่เข้าจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กรุงมะนิลาพอดีจึงแยกย้ายกันหลบหนีและ

4. พ.ศ.2561 เดือนกรกฎาคมต่อเนื่องสิงหาคม พ.ศ.2561 ตั้งคอลในประเทศเวียดนาม นครโฮจิมินส์ เป็นกลุ่มเดียวกันกับที่ถูกจับกุม เดินทางออกมาก่อนเพราะอยู่ครบ 1 เดือน โดยใช้คนคุมชาวไต้หวันและล่ามคนเดียวกันกับชุดที่ถูกจับกุม

จากปฏิบัติการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศเวียดนามเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ.2561 และได้รับตัวผู้ต้องหาทั้งหมด จำนวน 17 คนกลับมาดำเนินคดีในประเทศไทย พร้อมรับมอบหลักฐานที่ตรวจยึดได้ในที่เกิดเหตุ เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้สืบสวนขยายผลเชิงลึกจนสามารถรวบรวมพยานหลักฐานขออนุมัติศาลออกหมายจับกลุ่มคนร้ายที่เป็นสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในตำนาน

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้สืบสวนทราบว่านายณัฐวัตรหรือเก่ง ลิ้นทอง ได้หลบหนีการจับกุมของเจ้าหน้าที่มาอยู่ที่บ้าน อ.น้ำหนาว จ.เพชรบูรณ์ จึงได้ขออนุมัติศาลออกหมายจับและเข้าจับกุมไว้ได้ที่ อ.น้ำหนาว จ.เพชรบูรณ์

นายเก่ง ลิ้นทอง เป็นตำนานแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยเพราะนายเก่งเป็นคนแรกๆ ที่นำคนไทยออกไปตั้งศูนย์คอล์เซ็นเตอร์เพื่อหลอกลวงคนไทยด้วยกันที่ต่างประเทศซึ่งการจับกุมนายเก่งอาจทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์กระทำผิดได้น้อยลงหรือหมดไป โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้เหตุผลว่า

> “การจับนายเก่งถือเป็นการปิดเครือข่ายคอเซ็นเตอร์ได้เลย เมื่อไม่มีคนไทยร่วมขบวนการกับชาวต่างชาติก็ไม่สามารถหลอกลวงคนไทยได้อีกต่อไปเพราะการไปทำคอลเซ็นเตอร์ไม่ใช่วันสองวันจะเป็น ต้องเรียนรู้นานนับเดือนกว่าจะทำงานได้”

อย่างไรก็ตามใน พ.ศ.2562 ยังคงมีการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเกิดจากยังคงมีคนไทยที่ยังคงร่วมกับชาวต่างชาติในการกระทำผิดในลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการหลอกลวงเหยื่อคนไทย ดังนั้นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หากหลอกเหยื่อคนไทยคือ การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ต่างประเทศและหัวหน้าใหญ่สุดก็มักเป็นชาวไต้หวันที่ทำหน้าที่สั่งการควบคุมการกระทำผิดทั้งหมดเพราะชาวไต้หวันมีเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี แม้คนไทยเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่อาจไม่ใช่หัวหน้าสูงสุดของแก๊งดังกล่าวเพราะคนไทยไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเหมือนชาวไต้หวัน ดังนั้นการเป็นหัวหน้าแก๊งของคนไทยในการกระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงเป็นเพียงหัวหน้าสูงสุดในกลุ่มผู้กระทำผิดชาวไทยที่ยังคงมีความร่วมมือจากหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีที่ใช้ในการหลอกเหยื่อมากกว่าคนไทย

- ผู้หญิงไทยซึ่งเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ร่วมกับชาวไนจีเรียตั้งสำนักงานหรือศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลยเซียเพื่อหลอกลวงชาวไทย

สำหรับการรวมกลุ่มของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยและไนจีเรียได้มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซีย โดยมีผู้หญิงชาวไทยเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีการหลอกลวงเหยื่อคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยในรูปแบบของการโทรศัพท์หลอกลวงคนไทยโดยอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ดีเอสไอระดับสูงและอ้างว่าจะอายัดบัญชีต้องรีบโอนเงินเคลียร์กับเจ้าหน้าที่ โดยสุ่มหมายเลขโทรศัพท์จากหมายเลขเบอร์สวย โดยกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตั้งแต่ พ.ศ.2558 สร้างความเสียหายมากกว่า 20 ล้านบาท ซึ่งหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายนี้ได้ถูกจับกุมได้ในเดือนกันยายน พ.ศ.2562 ขณะที่เดินทางกลับมาเยี่ยมบ้านที่ประเทศไทย

1. การรับจ้างทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับคนไทยที่รับจ้างกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วยผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ โดยมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ

- การทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย

ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ เนื่องจากได้รับการชักจูงด้วยการเสนอค่าตอบแทนที่สูง อาทิ การให้ค่าตอบแทนจำนวนมากถึงร้อยละ 4 ของรายได้ที่หลอกเหยื่อมาได้ รวมทั้งการเสนอว่าได้ไปทำงานในต่างประเทศทำให้คนไทยส่วนหนึ่งได้เข้าร่วมการกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยทำหน้าที่ในการโทรศัพท์มาหลอกลวงคนไทยด้วยกันเอง ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “คนไทยที่ไปรับโทรศัพท์ก็มีทั้งถูกหลอกไปและจ้างไปทำงานด้วยความสมัครใจคือ คนที่รับงานก็รู้ว่าเป็นงานผิดกฎหมาย แต่ค่าตอบแทนทันล่อใจ แก๊งจ่ายให้ 4% ของรายได้ที่หลอกมาได้ ทำงาน 3-4 เดือนได้เงินตั้ง 7-8 แสนบาท บางคนเลยไปถึง 2 รอบ”

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “มีคนไทยบางส่วนที่ถูกชักจูงให้เข้าไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยคนไทยดังกล่าวเห็นว่ารายได้ดีเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในประเทศไทย โดยเฉพาะการทำงานในภาคเกษตรกรรมที่หากนอกฤดูกาลจะขาดรายได้ทำให้คนไทยส่วนหนึ่งชักชวนกันกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยคนไทยบางหมู่บ้านชักชวนการกระทำผิดจำนวนมาก”

- การรับจ้างเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง

มีชาวไทยส่วนหนึ่งที่ได้กระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยทำหน้าที่ในการรับจ้างเปิดบัญชีให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันหรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาติอื่นๆ ดังจะเห็นได้จาก

ตำรวจท่องเที่ยวได้ออกหมายจับคนไทยเกือบ 100 คน ที่เคยรับจ้างเปิดบัญชีให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.2561 โดยอดีตรองผู้บัญชาการตำรวจท่องเที่ยว รองผู้บัญชาการตำรวจท่องเที่ยวเข้าสอบปากคำผู้กระทำผิดจำนวน 5 คน ที่รับจ้างเปิดบัญชีและส่งเงินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เครือข่ายของนายชนชนหรือโอซึ่งเป็นผู้จัดหาคนไปเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง

พร้อมกันนี้ยังเข้าสอบปากคำนายไลคา ชุน, นายโลไวฮุง ชาวมาเลเซีย ผู้ต้องหาที่ตระเวณกดเงินสดตามตู้เอทีเอ็มในพื้นที่จังหวัดสงขลา นครศรีธรรมราช ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ประจวบคีรีขันธ์และเพชรบุรี โดยจับกุมได้ที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี พร้อมของกลางเงินสดกว่า 1 แสนบาทและสลิปการโอนเงินถึงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศมาเลเซีย เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างเปิดเผยว่า

ผู้ต้องหาชาวมาเลเซีย 2 คน บินเข้ามาในประเทศไทยเพื่อทำหน้าที่กดโอนเงินให้กับเครือข่ายแก๊งค์คอลเซนเตอร์หลังจากที่ไม่สามารถว่าจ้างคนไทยให้เป็นกดเงินได้ โดยผู้ต้องหา 2 คนนี้จะใช้วิธีการโอนผ่านแทปเล็ตเพื่อโอนเงินเข้าบัญชี ก่อนที่เครือแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซียจะกดเงินสดออกไปครั้งละ 5 หมื่นบาท ส่วนอีกคดีที่ขยายผลจับคนไทย 5 คน ซึ่ง เป็นเจ้าของบัญชีและรับโอนเงินให้กับ

แก๊งค์คอลเซ็นเตอร์จากต่างประเทศแลกกับค่าจ้างส่วนแบ่งร้อยละ 4 และสารภาพว่ารู้จักกับนายชนชนจากในเรือนจำประกอบกับยังไม่มีงานทำจึงยอมรับจ้างเปิดบัญชีหาเงินมาใช้จ่ายและเที่ยวเตร่

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ขอหมายศาลออกหมายจับคนไทยเกือบ 100 คน ที่เคยรับจ้างเปิดบัญชีให้กับแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดขอนแก่น อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จ.นครราชสีมาและกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าผู้ว่าจ้างเป็นชาวไต้หวันและเป็นหัวหน้าขบวนการใหญ่ แม้ว่าผู้รับจ้างเปิดบัญชีเกือบ 100 คน จะปิดบัญชีไปแล้ว แต่ความผิดเกิดขึ้นแล้วจึงจำเป็นต้องติดตามจับกุมมาดำเนินคดีทั้งหมด อย่างไรก็ตามมีผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งที่ได้ถูกหลอกให้เปิดบัญชีให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังจะเห็นได้จากผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างดังนี้

นายจักรรินทร์ (นามสมมติ)

จักรรินทร์ นักโทษชายเด็ดขาดวัย 29 ปี มีครอบครัวแล้ว มีลูก 2 คน อายุ 11 ปี และ 8 ปี จักรรินทร์ต้องโทษจำคุก 8 ปี 6 เดือน ในข้อหาฉ้อโกง อั๊งยี่ ซ่องโจรและการกระทำการอันเป็นลักษณะอาชญากรรมข้ามชาติ

ก่อนที่จะถูกจำคุกจักรรินทร์มีหน้าที่การงานที่มั่นคง โดยทำงานเป็นพนักงานโรงแรมชื่อดังแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้รับเงินเดือนเดือนละ 19,000 บาท จักรรินทร์มักชอบเล่นพนันบอลออนไลน์เพื่อคลายเครียด โดยผู้ที่เล่นพนันบอลจะต้องเปิดบัญชีเพื่อรับ-จ่ายเงินที่เล่นพนันด้วยวิธีการโอนผ่านบัญชี วันหนึ่งมีลูกพี่ลูกน้องมาขอร้องให้ช่วยเปิดบัญชีให้โดยให้เงินไปเปิดบัญชี 500 บาท จักรรินทร์ไม่เคยมีความคิดเลยว่าสิ่งที่ตนกำลังทำอยู่นั้นคือ การเปิดบัญชีเพื่อไปหลอกลวงผู้อื่น จักรรินทร์คิดเพียงว่า ลูกพี่ลูกน้องคนนี้จะเอาสมุดบัญชีไปเล่นพนันบอลออนไลน์หมือนตนเองเท่านั้นจึงเปิดบัญชีให้พร้อมทั้งเอาบัญชีและบัตร ATM ให้ลูกพี่ลูกน้องไป หลังจากเปิดบัญชีไปได้ประมาณ 2-3 เดือน ก็มีหมายจับมาว่ามีส่วนร่วมในการฉ้อโกงกับอาชญากรข้ามชาติที่เป็นแก๊งฟิลิปปินส์ ตอนที่ถูกจับในตอนแรกจักรรินทร์ให้การปฏิเสธเพราะเขาเปิดบัญชีให้อย่างเดียวและตั้งแต่เปิดบัญชีมา เขาไม่เคยเห็นบัญชีนั้นอีกเลยและไม่รู้ด้วยว่ามีจำนวนเงินเท่าใดและเมื่อถูกจับ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ให้เขาดูบัญชี แต่ทนายอาสาที่ศาลจัดให้บอกให้รับสารภาพเพราะหลักฐานชัดเจนและบอกว่าถ้ารับสารภาพโทษจะไม่เยอะ จักรรินทร์จึงรับสารภาพและไม่ได้อุทธรณ์เนื่องจากไม่มีญาติมาดำเนินการให้และในเรือนจำไม่มีทนายอาสาให้เหมือนที่ศาล

จักรรินทร์บอกว่าเขาเคยฟังข่าวเรื่องแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลอกลวงทางโทรศัพท์และคำเตือนเรื่องการรับจ้างเปิดบัญชี แต่เขาไม่เคยคิดว่าจะเกิดขึ้นกับตนเอง เนื่องจากคนที่มาขอให้เปิดบัญชีให้เป็นญาติกัน จักรรินทร์จึงฝากเตือนมาว่า “อย่าหลงเชื่อใครแม้ว่าจะเป็นญาติพี่น้องกันก็ตาม”

อันเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งอาจถูกหลอกให้กระทำผิด การไว้ใจผู้ที่ชักชวนให้เปิดบัญชีหรือไม่ทราบว่าบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการเปิดบัญชีให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีบทลงโทษที่หนักเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการการรับจ้างเปิดบัญชีที่มีไม่มากนัก

2. ผู้ที่ถูกหลอกและถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

อย่างไรก็ดีแม้จะมีคนไทยส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ หากแต่พบว่าบางกรณีมีคนไทยถูกหลอกและกักขังบังคับให้ทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาทิ

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชา

พบว่ามีการนำคนไทยมากักขังเพื่อบังคับให้ทำงานดังกล่าว รวม 3 จุด คือที่เมืองกัมบังโสม 1 จุด ที่บ้านหรูและโรงพยาบาลร้างกลางกรุงพนมเปญ แห่งละ 1 จุด

จากการสัมภาษณ์ผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างที่ถูกหลอกให้ไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์กัมพูชา พบว่า ผู้ต้องขังแก๊งคอลเซ็นเตอร์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-37 ปี จบการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาปีที่ 6 จนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ทำไร่ทำนา ถูกลงโทษในข้อหาฉ้อโกงและอาชญากรรมข้ามชาติ

ผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างถูกชักชวนให้ไปทำงานที่กัมพูชาโดยนายหน้าไม่ได้บอกว่าให้ไปทำงานแก๊ง Call Center บอกแต่ว่าให้ไปทำงานเด็กเสริฟ์จะมีรายได้วันละ 500 บาท ประกอบกับอยากเที่ยวจึงตกลงไป เมื่อไปถึงประเทศกัมพูชากลับไม่เป็นอย่างที่คิด ทุกคนถูกยึดพาสปอร์ตและโทรศัพท์ พาไปพักในบ้านหลังหนึ่งที่มีกำแพงทึบและสูง ให้พักผ่อน 1 วัน จากนั้นก็มีคนเอาบทพูดมาให้ท่องจำและจะคอยถามว่าจำได้หรือยังโดยบอกว่าจะให้ทำงาน Call Center หลอกลวงคนไทยด้วยกันจะให้เงินเดือน 15,000 บาท

บทพูดของแต่ละคนบางคนอาจเป็นบทเดียวกัน แต่บางคนก็จะเป็นตัวละครตัวอื่นๆ โดยจะมีขั้นตอนในการเล่นละครให้ทำงานทั้งวันไม่ให้ไปไหน ประตูบ้านจะถูกปิดล็อกตลอด มีคนคอยควบคุมทำงานได้ประมาณ 2 เดือน ก็ถูกปล่อยกลับประเทศไทย โดยนายจ้างบอกให้กลับไปก่อนจะโอนเงินเดือนให้ภายหลัง แต่เมื่อกลับมาก็มาถูกจับที่ประเทศไทยและไม่มีเงินใดๆ โอนเข้ามาเลย ส่วนเพื่อนที่เป็นคนชวนไปทำงานไม่ถูกจับแต่ถูกกันตัวไว้เป็นพยานซึ่งทั้ง 4 คนเห็นว่าไม่ยุติธรรมเลยและผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์กัมพูชาแต่ละคนถูกลงโทษจำคุกเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปี จนถึง 8 ปี

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซีย

ซึ่งพบว่ามีคนไทยถูกกักขังอยู่ในอาคารพาณิชย์ย่านศรีเปอร์ตาลิ่ง กรุงกัวลาลัมเปอร์ โดยถูกหลอกผ่านนายหน้าให้เข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซีย แต่เมื่อไปถึงประเทศมาเลเซียจะถูกบังคับให้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการยึดพาสปอร์ต บังคับให้โทรศัพท์หลอกคนไทย หากไม่ทำจะถูกลงโทษด้วยวิธีการทำร้ายร่างกาย

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้ได้ถูกประเทศสหรัฐเอมริเรตส์จับกุมและส่งกลับมาดำเนินคดีที่เมืองไทย เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561 ซึ่งพบว่าเป็นชาวไทยจำนวน 18 คน นอกจากนี้ยังมีชาวไต้หวันร่วมกระทำผิดด้วยจำนวน 8 คน ซึ่งมีพฤติกรรมในการกระทำผิดคือ การโทรศัพท์หลอกลวงชาวไทย โดยใช้ชาวไทยเป็นคนโทรศัพท์หลอกลวง ซึ่งผู้กระทำผิดรายหนึ่งเป็นชายหนุ่มจาก อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ทำหน้าที่คอยแปลคำสั่งจากชาวไต้หวันให้คนไทยทำงานในการหลอกลวงคนไทย ได้สารภาพกับเจ้าหน้าที่ตำรวจว่า

> “ผมรู้ตัวตั้งแต่ทีแรกว่าการทำงานกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์นี้จะต้องไปหลอกคนไทยด้วยกัน แต่ก็ยังเต็มใจไปเพราะไม่มีเงินใช้ แต่เมื่อไปอยู่ถึงรู้ว่าไม่ได้สุขสบายอย่างที่ร่ำลือกัน แม้จะได้ส่วนแบ่งค่อนข้างสูง รายได้ดีอย่างที่เขาบอกตั้งแต่แรก แต่ก็ต้องแลกกับความสะดวกสบายเพราะผมต้องถูกจำกัดอิสรภาพ ให้นั่งทำงานตั้งแต่เช้ามืดยันค่ำและต้องกินบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเพื่อยังชีพ โดยไร้ทางเลือกแม้จะเข้าเมืองอย่างถูกกฎหมาย”

จากการสัมภาษณ์ผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างที่ถูกจับกุมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในเมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ พบว่า มีอายุระหว่าง 28-41 ปี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่มีครอบครัวแล้ว ตกเป็นผู้ต้องหาในข้อหาฉ้อโกงและกระทำการอาชญากรรมข้ามชาติ ผู้ต้องขังเหล่านี้ถูกชักชวนให้ไปทำงานที่ประเทศดูไบ ผู้ที่มาชักชวนบอกว่าให้ไปทำงานประเภทอื่น เช่น ทำงานแม่ครัว เด็กเสริฟ์ หมอนวดแผนไทยหรือเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ โดยไม่รู้ว่าตนเองต้องไปทำงานแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสิ่งผิดกฎหมายซึ่งผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ถูกชักชวนจากญาติหรือเพื่อน โดยมีการเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าอยู่ที่เมืองไทย ผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างเล่าให้ฟังว่า

> “นายหน้าที่มาชักชวนเสนอเงินเดือนให้เดือนละ 15,000 บาท ถ้าทำงานดีจะมีค่าคอมมิชชั่นให้ โดยจะออกค่าเดินทางให้และมีอาหารพร้อมที่พัก ทำให้หลงเชื่อ เมื่อเดินทางไปถึงประเทศดูไบ นายหน้าชาวไต้หวันมารับอีกทอดหนึ่งโดยมีคนไทยเป็นล่าม จากนั้นก็ยึดโทรศัพท์และพาสปอร์ตและพาไปยังบ้านแห่งหนึ่ง โดยไม่รู้ว่าตนเองอยู่ที่ไหน มองไปทางใดก็มีแต่ทะเลทรายจึงไม่รู้จะทำอย่างไร เมื่อเข้าที่พักจะมีคนคอยควบคุม ประตูบ้านจะถูกล็อก มีคนเฝ้าตลอดเวลา
>
> จากนั้นจะมีคนมาแจกบทพูดให้ท่องจำให้ขึ้นใจและสามารถพูดได้อย่างเป็นธรรมชาติมากที่สุด โดยแต่ละคนอาจได้รับให้พูดในบทบาทที่แตกต่างกัน มีคนที่ขัดขืนและไม่ยอมทำก็จะถูกทำร้าย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย
>
> ในการทำงานจะมีการประชุมกันทุกวัน มีการติวเข้ม ฝึกฝนอย่างหนักถึง 4-5 ทุ่มทุกวัน โดยจะต้องหลอกให้สำเร็จ ถ้าใครทำไม่สำเร็จ คนนั้นจะถูกจับมาติวเข้มมากยิ่งขึ้น ก่อนที่จะถูกจับกุม พวกคนไทยที่ถูกหลอกไป ไม่อยากทำงานแบบนี้อีกต่อไป อยากกลับประเทศไทย จึงรวมตัวกันขอค่าแรงและขอพาสปอร์ตและโทรศัพท์คืน โดยพยายามรวมตัวกันหลายครั้ง จนกระทั่งวันหนึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจดูไบเข้ามาทลายแก๊ง ซึ่งผู้ต้องขังเล่าให้ฟังว่า ในวันเกิดเหตุคนไทยส่วนใหญ่ขอให้นายจ้างโอนเงินให้ซึ่งนายจ้างก็โอนให้ หลังจากนั้นคนไทยทั้งหมดก็วางแผนที่จะเดินทางกลับ แต่เมื่อทุกคนได้กินอาหารที่แม่ครัวทำมาให้ ทุกคนรู้สึกง่วงนอนเร็วกว่าปกติ หลับกันหมด ตื่นขึ้นมาก็เห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจดูไบเข้ามาอยู่ในบ้านแล้ว แต่นายจ้างหายไปจึงคิดว่านายจ้างน่าจะวางแผนให้มาจับกุมพวกตน ส่วนเงินที่นายจ้างโอนให้ ถูกอายัดทั้งหมดและส่งตัวกลับมาประเทศไทย เมื่อถึงประเทศไทยเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ดำเนินคดีต่อ”

โดยผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างได้ต้องโทษจำคุกเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปี จนถึง 8 ปี

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนาม

ซึ่งได้มีการหลอกและบังคับให้ชาวไทยส่วนหนึ่งไปกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนาม กล่าวคือ

จากการสัมภาษณ์ผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนาม พบว่าผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างแก๊งนี้มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จบการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 3 จนถึงปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ถูกลงโทษในข้อหาฉ้อโกงและอาชญากรรมข้ามชาติ

ผู้ต้องขังถูกชักชวนจากเพื่อนบ้านให้ไปทำงานที่ประเทศจีน เป็นงานเกี่ยวกับการเป็นแม่บ้านและทำงานโรงงานเหล็ก ซึ่งมีคนที่หลงเชื่อทั้งหญิงและชาย โดยเสนอให้เงินเดือนเดือนละ 15,000 บาท มีที่พักและอาหาร ทั้งหมดจึงตกลงไป เมื่อไปถึงสนามบินเห็นในตั๋วเครื่องบินเขียนว่า ประเทศเวียดนาม แต่ก็ไม่ได้นึกสงสัยอะไร คิดว่าเครื่องบินไปแวะพักเครื่อง นายหน้าที่พาไปเป็นคนไทยใหญ่ พูดได้หลายภาษา เมื่อไปถึงสนามบิน

ประเทศเวียดนามก็มีคนมารับโดยจับแยกกลุ่มหญิงและชายทำให้ทุกคนรู้ว่าไม่ได้เดินทางไปประเทศจีนแล้ว ทุกคนถูกยึดพาสปอร์ตและโทรศัพท์ จากนั้นมีคนมาพาไปยังตึกแห่งหนึ่ง ลักษณะเหมือนคอนโดมิเนียม ให้แบ่งกลุ่มเข้าห้องซึ่งเป็นห้องเล็กๆ นอนห้องละ 3-4 คน จากนั้นจะมีคนนำบทพูดมาให้ท่องจำซึ่งเขียนเป็นภาษาไทย หัดท่องบททั้งวันอยู่ประมาณ 9 วัน จะมีคนมาถามทุกวันว่าจำได้หรือยัง เข้าใจหรือยัง โดยในตึกนั้นจะมีชาวไต้หวันคอยเฝ้าตลอด

บทบาทที่ได้รับ เช่น พนักงาน TOT พนักงานไปรษณีย์ไทย พนักงาน Kerry หลังจากทำงานได้ประมาณ 2 เดือน ก็ถูกส่งตัวกลับเพราะทำงานไม่ค่อยสำเร็จ เมื่อกลับมาประเทศไทยได้ไม่นานก็ถูกตำรวจจับ ผู้ต้องขังแก๊งเวียดนามแต่ละคนถูกลงโทษจำคุกตั้งแต่ 4 ปี จนถึง 8 ปี

บทบาทของคนไทยในการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

อย่างไรก็ตาม สำหรับคนไทยที่ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยส่วนใหญ่ไม่ใช้หัวหน้าแก๊งสูงสุด เนื่องจากหัวหน้าแก๊งสูงสุดที่คอยควบคุม สั่งการจะเป็นคนไต้หวัน เนื่องจากมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการกระทำผิด โดยได้มีการชักชวนให้คนไทยร่วมกระทำผิด ซึ่งคนไทยที่ร่วมกระทำผิดจะมีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าสูงสุดเสมอดังที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำผิดโดยหลอกเหยื่อคนไทย เมื่อมีการจับกุมและแถลงข่าวคนกระทำผิดนั้น สำหรับคำถามที่ว่าคนไทยเป็นหัวหน้าแก๊งคอยสั่งการในประเทศไทยหรือไม่ ผมตอบได้เลยว่าหากมีการหลอกเหยื่อในประเทศไทยจะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ หัวหน้าใหญ่สุดจะเป็นคนไต้หวัน สำหรับกรณีที่คนไทยเป็นหัวหน้าแก๊ง แล้วหลอกเหยื่อคนไทยในประเทศไทย ผมว่าไม่ใช่หัวหน้าเป็นคนไทยในประเทศไทย เพราะว่าเท่าที่ผ่านมา 10 ปี แล้วก็ไม่มีคนไทยเป็นหัวหน้าแก๊งสูงสุดอย่างแท้จริง มักมีหัวหน้าใหญ่เป็นชาวไต้หวันคอยบงการ คือ ตลอดระยะเวลาในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไม่ว่าจะเป็น 10 ปี 20 ปีก็ยังเป็นคนไต้หวันอยู่เหมือนเดิมเพราะว่าเรื่องเทคโนโลยี คือคนไทยเราไม่ได้เก่งเรื่องเทคโนโลยี เรื่องการใช้เทคโนโลยี โทรศัพท์ VoIP คนไทยเราไม่มีความรู้เรื่องนี้เลย แต่คนไต้หวัน คนเกาหลี เขาจะมีความเชี่ยวชาญด้านนี้สูง เพราะฉะนั้นผมต้องเรียนอย่างนี้นะครับว่า ในช่วงที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปราบปรามอย่างหนัก ตอนหลังก็มีการหลอกลวงเกิดขึ้นในประเทศไทยอีก ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความสงสัยว่าทำไมปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์หนักแล้ว ทำไมยังมีการกระทำผิดอีก พอไปไล่จับดูก็คือเป็นคนไทยหลอกเอง แต่อันนี้หลอกง่ายเลยคือใช้โทรศัพท์เครื่องเดียวโทรไปหลอกคนไทยด้วยกันเอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสืบสวนและจับกุมได้ง่ายเพราะเป็นการใช้โทรศัพท์ในประเทศไทยซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาติอาจประสบปัญหาในการนำคนไทยไปร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด”

จากข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เข้าทำการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศได้เล่าถึงการที่คนไทยถูกหลอกให้ไปกระทำผิดว่า

> “คนไทยบางคนก็น่าสงสารนะครับคือ ผมไปจับแต่ละทีจะมีคนไทยที่กระทำผิดแยกเป็น 2 ส่วนคือ คนไทยที่เกี่ยวจริงๆ เป็นวิชามาร เป็นหัวโจก กระทำผิดมานานเป็น 10 ปี และคนไทยที่ไม่รู้อิโหน่อิเหน่ ถูกหลอกเข้ามากระทำผิด เนื่องจากช่วงหลังเจ้าหน้าที่ไทยมีการปราบปราม

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มากทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์หาคนไทยร่วมกระทำผิดยากเพราะฉะนั้นก็หลอกคนไทยให้ไปทำงานที่ต่างประเทศ พอไปทำงานก็จับขังเลย จับคนไทยขังเลยนะครับแล้วให้ฝึกการหลอกลวง แล้วถ้าคนไหนไม่ยอมทำก็ซ้อมอย่างทารุณคือ คนไทยจะมีอยู่ 2 ส่วนคือ 1 ถูกหลอกไป 2 ไปด้วยความสมัครใจเพราะฉะนั้นอันนี้เป็นเรื่องที่น่าเห็นใจนะครับ แล้วก็คนไทยบางคนเวลาไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เขาไม่ให้ออกมาข้างนอกเลย 3 เดือน ไม่ให้ออกมาข้างนอกจะมีคนเอาข้าวส่งเพราะอะไรเพราะถ้าออกมาข้างนอกเดี๋ยวความลับมันจะรั่วเพราะฉะนั้นห้องที่ใช้เนี่ยมันจะมี 3-4 ห้อง รูปแบบวิธีการทำงานมันก็จะเป็นแบบนี้”

ดังนั้นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หากหลอกเหยื่อคนไทยจะมีการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดอยู่ที่ต่างประเทศและหัวหน้าใหญ่สุดก็มักเป็นชาวไต้หวันที่ทำหน้าที่สั่งการควบคุมการกระทำผิดทั้งหมดเพราะชาวไต้หวันมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี สำหรับบทบาทของคนไทยในแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะเป็นหัวหน้าแก๊งสูงสุดไม่ได้เพราะไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี จะมีบทบาทในการพูดโทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย การรับจ้างเปิดบัญชีหรือการร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในการหลอกคนไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สรุปพฤติกรรมการกระทำผิดของคนไทยที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คนไทยร่วมในการกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการโทรศัพท์มาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย พบว่า ประกอบด้วย

1. การดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คนไทยส่วนหนึ่งที่เคยเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งได้เรียนรู้ทักษะความชำนาญในการหลอกลวงเหยื่อ รวมทั้งแนวทางในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หันมากระทำผิดในลักษณะของหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งผู้ที่ดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีลูกน้องหรือสมาชิกร่วมแก๊งชาวไทยรวมทั้งชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวไต้หวัน โดยได้ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทยที่ต่างประเทศ

2. การรับจ้างทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับคนไทยที่รับจ้างกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย

2.1 ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ โดยผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ

- การทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย
- การรับจ้างเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง

2.2 ผู้ที่ถูกหลอกถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แม้จะมีคนไทยส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ หากแต่พบว่าบางกรณีมีคนไทยถูกหลอกและกักขังบังคับให้ทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการจับกุมคนไทยที่ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการประชาสัมพันธ์ให้คนไทยได้ทราบถึงการร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่จะต้องถูกจับกุมและมีบทลงโทษที่มีความรุนแรง ดังนั้นจึงไม่มีคนไทยที่สมัครใจไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศจำนวนมากเหมือนในอดีต อันส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ให้

คนไทยส่วนหนึ่งไปหลอกคนไทยด้วยกันเพื่อไปเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการหลอกให้ไปทำงานในต่างประเทศ หากแต่เมื่อไปทำงานต่างประเทศแล้วกลับถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์บังคับให้ทำงานหลอกเหยื่อในประเทศไทยหากไม่กระทำตามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์สั่งจะถูกทำร้ายร่างกายอย่างทารุณ

1.6 พฤติกรรมการกระทำผิดหรืออัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่างชาติที่เป็นภัยคุกคามประเทศไทย

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิด รวมทั้งอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามประเทศไทยรายสำคัญประกอบด้วย

1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันเป็นกลุ่มคนร้ายรายสำคัญที่กระทำผิดต่อประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นการกระทำผิดด้วยกลุ่มชาวไต้หวันร่วมกับคนไทยหรือชาวต่างชาติอื่นๆ ซึ่งจากประวัติการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์พบว่าได้เกิดขึ้นที่ประเทศไต้หวันและมีการกระจายการกระทำผิดไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันเป็นแก๊งที่มีทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญต่อการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้กล่าวถึงการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันว่า

“มีลักษณะการกระทำผิดที่ใกล้เคียงกับการขายสินค้าในลักษณะของแฟรนไชส์ ที่หากอาชญากรหรือองค์กรอาชญากรรมใดสนใจจะมีการชักชวนเข้าสู่การกระทำผิดและสอนการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงเหยื่อในลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์”

รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้กล่าวถึงอัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประการหนึ่งคือ

“แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นรูปแบบของการดำเนินธุรกิจเป็นธุรกิจที่มี ... แบรนด์เนม ธุรกิจของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การหาเงินโดยการหลอกลวงเหยื่อ...”

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความสัมพันธ์กับชาวไต้หวันดังนี้

แก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การโทรศัพท์ผ่าน VoIP ก็คือ เครื่องที่แปลสัญญาณโทรศัพท์เป็นคำพูด แปลสัญญาณโทรศัพท์เป็นตัวเลข ความจริงแล้ว VoIP ทั้งโลกต้องการใช้เพื่อให้ประหยัดค่าโทรศัพท์ แต่คนร้ายเนี่ยก็ไปเอา VoIP มาใช้ในการหลอกโทรข้ามประเทศ

เพราะฉะนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีต้นกำเนิดมาจากไต้หวัน คนที่คอลเซ็นเตอร์เนี่ยมาจากประเทศไต้หวัน แล้วก็การหลอกลวงเนี่ยหลอกลวงประเทศไหนก็จะจ้างคนประเทศนั้นมาหลอก เช่น หลอกคนไทยก็ต้องจ้างคนไทยไปเป็นคนโทรศัพท์ แล้วการตั้งจุดหลอกเนี่ยก็ไปตั้งในประเทศที่หลอก เช่น จะหลอกประเทศไทยก็ไปตั้งอยู่ในประเทศเพื่อนบ้านที่มีสัญญาณ WiFi แรงเพราะฉะนั้นรูปแบบจะเป็นอย่างนี้

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มันมีทั่วโลกเพราะว่าอินเทอร์เน็ตมันไปทั่วโลก แต่ว่าหลักการคือ เราต้องคิดว่าทำอย่างไรที่จะไม่ให้อาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกคนไทยในดินแดนไทยได้ต่อไป แต่ส่วนที่ว่าจะไปหลอก

ประเทศไหนก็เรื่องของเขา แต่จะต้องไม่ให้หลอกคนไทยในดินแดนไทยอีกต่อไปสำหรับคนไต้หวันเขาจะจ้างคนไทยไปแล้วก็ให้คนไทยหาบัญชีเพื่อโอนเงินเพราะฉะนั้นคนไทยถ้าคนไม่ให้ความร่วมมือซะอย่าง คนนอกประเทศก็จะมาหลอกเราไม่ได้ เพราะฉะนั้นคนไทยก็จะเอาบัญชีของตัวเองไปขายขายเล่มละ 500 ขายเล่มละ 2,000 บ้างเล่มละ 3,000 บาท แต่ละราคาก็ไม่เกินนี้เพราะฉะนั้นเมื่อมีเหตุการณ์หลอกลวงพื้นที่การหลอกก็จะเป็นรูปแบบเดิมๆ ก็จะหลอกว่า

> “บัญชีธนาคารของท่านตอนนี้ถูกอายัด ท่านจะต้องโอนเงินไปเก็บไว้ที่บัญชีนี้ถ้าท่านไม่โอนไปเดี๋ยวธนาคารจะต้องอายัดบัญชีท่านทั้งหมดหรือไม่ก็บอกว่าขณะนี้เนี่ยตอนนี้โทรมาจากศาลตอนนี้ท่านมีหมายจับในเลขคดียาเสพติดเพราะฉะนั้นจะต้องอายัดบัญชีของท่านทั้งหมดท่านจะต้องโอนเงินไปที่บัญชีหมายเลขนี้เพราะฉะนั้นถ้าท่านไม่โอนไปจะต้องอายัดบัญชีทั้งหมดที่เดียวกัน หรือไม่ก็โทรมาจากศุลกากรว่าขณะนี้เนี่ยตรวจสอบบัญชีแล้วเนี่ยถ้ามีการเลี่ยงบัญชีภาษีอากร ท่านจะต้องโอนเงินออกจากบัญชีไปบัญชีนี้คือ ผมต้องเรียนว่าไม่ว่าจะใช้ตุ๊กตากี่วิธีการจุดสุดท้ายก็ต้องจบด้วยการโอนเงินออกจากบัญชีตัวเองทั้งสิ้นเพราะฉะนั้นวิธีการในการแก้ปัญหาเบื้องต้นก็คือ จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลเวลาเขาตรวจสอบไป สมมุติว่าโทรมาจากศาลอาญา เบอร์มันจะขึ้น 02 เขาก็โทรกลับไปที่ 02 ก็เป็นศาลอาญาจริงนี่เป็นเหตุทำให้คนเชื่อว่าที่คือศาลอาญาหรือไปดูเบอร์ 02 ไปดูก็เป็นเบอร์โรงพักจริงโทรมาจาก สน. ปทุมวันจริงก็เป็นเหตุทำให้คนตกใจ
> สำหรับการเลือกเหยื่อก็เลือกโดยการสุ่ม ผู้เสียหายเนี่ย ส่วนใหญ่จะอยู่ที่บ้านและจะอยู่ในวัยตั้งแต่ 50 ถึง 70 ขึ้นไปเพราะว่าคนเหล่านี้จะเป็นคนที่ส่วนใหญ่ก็เกษียณแล้ว เออรี่รีไทร์แล้วก็จะอยู่บ้านตกใจง่ายกลัว แล้วความเสียหายก็จะเยอะเพราะฉะนั้นวันนี้ก็ต้องเรียนว่าในเรื่องของอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาที่สั่งสมมายาวนาน การกระทำผิดของคนไทยจะเกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิดรายใหญ่ซึ่งเป็นชาวไต้หวันและได้ทำให้คนไทยเราหมดเนื้อหมดตัวกันอย่างมหาศาล”

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย พบว่ามีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเข้ามาตั้งศูนย์แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อที่ประเทศไต้หวัน รวมทั้งมีการตั้งศูนย์ที่ประเทศอื่นๆ เพื่อทำการหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทยในประเทศไทย โดยพบรูปแบบการกระทำผิดที่สำคัญดังนี้

1. การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน พบว่ามีการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันดังนี้

1.1 การเข้ามาตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อในประเทศไต้หวัน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันส่วนหนึ่งพบว่า กลุ่มคนร้ายชาวไต้หวันได้ตั้งฐานศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) ในประเทศไทยแล้วโทรศัพท์ผ่านระบบโทรศัพท์ทางอินเตอร์เน็ตหรือวีโอไอพี (VoIP: Voice Over Internet Protocol) ไปหลอกลวงเหยื่อชาวไต้หวันด้วยกันเอง อาทิ การปลอมเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อทำการหลอกเหยื่อให้หลงเชื่อและโอนเงินดังจะเห็นได้จากตัวอย่าง

การโทรศัพท์หลอกเหยื่อชาวไต้หวันจากประเทศไทยว่าเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสุขภาพหลอกเหยื่อว่าบัตรประกันสุขภาพของเหยื่อถูกขโมย หลังจากนั้นมีการโอนสายที่สอง อ้างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เพื่อบอกเหยื่อว่าอัยการที่ดูแลเรื่องนี้ให้มาศาลจึงทำให้เหยื่อหลงเชื่อ ต่อมาจึงส่งแฟกซ์ซึ่งเป็นหนังสือราชการปลอมให้กับเหยื่อ เหยื่อจึงหลงเชื่อคิดว่าเป็นเรื่องจริงจึงมีการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารของไต้หวันที่เปิดรองรับไว้ แล้วมีกลุ่มคนร้ายอีกกลุ่มถอนเงินออก ดังจะเห็นได้จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันแก๊งหนึ่งที่ได้หลอกลวงเหยื่อตั้งแต่ประมาณเดือนตุลาคม พ.ศ.2561 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2562 ความเสียหายที่ผู้เสียหายแจ้งความร้องทุกข์ที่ไต้หวันแล้ว จำนวน 21 ราย รวมความเสียหายประมาณ 30 ล้านบาท

ซึ่งกลุ่มคนร้ายตั้งฐานเป็นศูนย์โทรศัพท์อยู่ในบ้านเดี่ยวหลังใหญ่ อยู่หมู่ที่ 4 ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี เป็นชาวไต้หวัน จำนวน 13 คน เป็นบุคคลมีพฤติการณ์เป็นภัยต่อสังคม จากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวมีอุปกรณ์ในการกระทำผิดที่บ้านพักซึ่งใช้เป็นศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) พบของกลางที่เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการกระทำความผิดในการหลอกลวงผู้เสียหายชาวไต้หวัน เช่น โทรศัพท์มือถือ จำนวน 44 เครื่อง, คอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊ค จำนวน 10 เครื่อง เครื่องปล่อยสัญญาณอินเตอร์เน็ต (เร้าเตอร์) จำนวน 17 เครื่อง กล่อง VoIP Gateway จำนวน 23 กล่อง เครื่องโทรศัพท์บ้าน จำนวน 43 เครื่อง ซิมการ์ดที่ยังไม่ได้ใช้งาน เครือข่าย Dtac จำนวน 5 ชิ้น ซิมการ์ด Roaming ยี่ห้อ Blackberry จำนวน 4 ชิ้น เครื่องบันทึกเสียงไม่ทราบยี่ห้อ จำนวน 3 เครื่อง แผ่นกระดาษและสมุดจดบันทึกเป็นภาษาจีน (สคริปต์บทสนทนาหลอกลวง) จำนวนมาก

ประเด็นสำคัญคือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวมี***หนังสือจิตวิทยาขั้นสูงในการก่ออาชญากรรมฉบับภาษาจีน จำนวน 1 เล่ม*** แผ่นกระดาษและสมุดจดบันทึกเป็นภาษาจีน (สคริปต์บทสนทนาหลอกลวง) จำนวนมากและแฟลชไดร์ฟ จำนวนหนึ่ง ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ตำรวจไต้หวันให้ความสำคัญกับคดีนี้มากใช้ระยะเวลาในการสืบสวนติดตามเป็นระยะเวลานานเนื่องจากกลุ่มคนร้ายมีความสามารถในการหลบซ่อนและหลอกลวงเหยื่อจำนวนมากมีมูลค่าความเสียหายสูง

1.2 กระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศต่างโดยตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ในการกระทำผิดในประเทศอื่นๆ นอกเหนือจากประเทศไทย

สำหรับการกระทำผิดที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การร่วมมือกับผู้กระทำผิดประเทศต่างๆ โดยเข้าไปตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศอื่นๆ แล้วทำการหลอกลวงเหยื่อประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย

2. พฤติกรรมการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เข้ามาหลอกลวงคนไทยนั้นเป็นเครือข่ายอาชญากรรมข้ามชาติที่ประสานโยงใยกันระหว่างตัวการใหญ่ซึ่งเป็นชาวไต้หวันกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศแถบเอเชีย อาทิ จีน กัมพูชา มาเลเซีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์และประเทศไทย

พฤติกรรมในการกระทำผิดคือ ผู้กระทำผิดซึ่งเป็นตัวการใหญ่ชาวไต้หวันจะส่งตัวแทนเข้าไปประสานและร่วมมือกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศต่างๆ ซึ่งแก๊งเหล่านี้จะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเงิน ข้อกฎหมายและบริบททางสังคมของผู้คนในประเทศตนเองซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อ โดยจะไปตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศอื่นที่ไม่ใช่ประเทศของเหยื่อเพื่อป้องกันการตรวจสอบและติดตามจับกุม ซึ่งแต่ละประเทศก็จะมีแก๊งที่ดูแลโดยชาวไต้หวันและประสานกับหัวหน้าเครือข่ายที่ประเทศไต้หวัน เช่น แก๊งอาซื่อ ซึ่งอยู่ในย่านศรีเปอร์ตาลิ่ง กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย แก๊งฉีเคอ ซึ่งอยู่ที่ดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าเครือข่ายในการประสานแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ เพื่อทำการหลอกลวงเหยื่อ

สำหรับอุปกรณ์ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละแห่งใช้หลอกลวงเหยื่อนั้นจะมีลักษณะเดียวกันได้แก่ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์ VoIP ซึ่งจะแปลงสัญญาณโทรศัพท์ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่จะแอบอ้าง พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของเหยื่อโดยจะมีทีมงานคอลเซ็นเตอร์จากประเทศกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อ

วิธีการในการหลอกลวงเหยื่อ

วิธีการในการหลอกลวงเหยื่อคือ ถ้าเหยื่อเป้าหมายเป็นคนไทย แก๊งดังกล่าวจะไปเช่าบ้านหรืออาคารเพื่อตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา มาเลเซีย สหรัฐเอมิเรตส์ แล้วให้คนไทยไปทำหน้าที่โทรศัพท์ โดยจะมีเครื่อง VoIP ซึ่งจะแปลงสัญญาณเป็นเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยราชการต่างๆ ที่จะใช้ในการแอบอ้าง เช่น สถานีตำรวจ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) เจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เมื่อเหยื่อตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์จะพบว่าเบอร์ที่โทรศัพท์มาตรงกับเบอร์ของหน่วยราชการ โดยให้ทีมงานซึ่งเป็นคนไทยโทรศัพท์ข้ามประเทศไปหลอกเพื่อให้เหยื่อเชื่อหรือมีความโลกหรือกลัวแล้วจึงทำการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าว

3. คนไทยที่ร่วมกระทำผิด

คนไทยร่วมในการกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการโทรศัพท์มาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย พบว่า ประกอบด้วย

3.1 ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ

ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ

- การทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย

ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ เนื่องจากได้รับการชักจูงด้วยการเสนอค่าตอบแทนที่สูง อาทิ การให้ค่าตอบแทนจำนวนมากถึงร้อยละ 4 ของรายได้ที่หลอกเหยื่อมาได้ รวมทั้งการเสนอว่าได้ไปทำงานในต่างประเทศทำให้คนไทยส่วนหนึ่งได้เข้าร่วมการกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยทำหน้าที่ในการโทรศัพท์มาหลอกลวงคนไทยด้วยกันเอง

- การรับจ้างเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง

มีชาวไทยส่วนหนึ่งที่ได้กระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยทำหน้าที่ในการรับจ้างเปิดบัญชีให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันหรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาติอื่นๆ โดยรับจ้างจ้างเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง อาทิ แลกกับค่าจ้างส่วนแบ่งร้อยละ 4 โดยผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งรู้จักกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากในเรือนจำประกอบกับยังไม่มีงานทำจึงยอมรับจ้างเปิดบัญชีหาเงินมาใช้จ่ายและเที่ยวเตร่

3.2 ผู้ที่ถูกหลอกถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

อย่างไรก็ดีแม้จะมีคนไทยส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ หากแต่พบว่าบางกรณีมีคนไทยถูกหลอกและกักขังบังคับให้ทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาทิ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งได้ร่วมกับแแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชา แก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซีย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดูไบ ประเทศสหรัฐ

อาหรับเอมิเรตส์ ซึ่งได้หลอกลวงคนไทยไปทำงานในประเทศดังกล่าว หากแต่ได้บังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากไม่ทำจะถูกยึดหนังสือเดินทาง การถูกทำร้าย เป็นต้น

หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายสำคัญของไต้หวันที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

สำหรับหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายใหญ่ชาวไต้หวันที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย กล่าวคือการกระทำผิดโดยการหลอกลวงชาวไทยปรากฏดังนี้

นายฉีเคอ หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหญ่ชาวไต้หวัน

หัวหน้าประสานงานในเมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมริเรตส์

ใช้ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์เป็นฐานในการกระทำผิด

สำหรับหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายใหญ่ชาวไต้หวันคือ นายฉีเคอเป็นผู้ต้องหาที่หลบหนีมาอยู่ในประเทศไทยประมาณ 20 ปี ไม่มีอาชีพเป็นหลักแหล่ง ไม่สามารถเดินทางกลับประเทศตัวเองได้เนื่องจากมีประวัติต้องคดีที่ไต้หวัน ทำหน้าที่คอยรวบรวมคนเข้ามาทำงานคอลเซ็นเตอร์ รวบรวมบัญชีที่ใช้กดเงิน ถือเป็นผู้บริหารระดับสูงภายในแก๊งคอลเซ็นเตอร์แก๊งนี้ โดยเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561 ศาลมีคำสั่งพิพากษาจำคุกนายฉีเคอ หัวหน้าขบวนการใหญ่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้กระทำผิดในภูมิภาครอบๆ ประเทศไทย เป็นคดีที่เกิดขึ้นในพื้นที่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ โดยใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 ในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นครั้งแรกกับนายฉีเคอ โดยมีอัตราโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี

นายฉีเคอเป็นหนึ่งในผู้ร้ายรายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเป็นผู้กระทำผิดที่เปรียบเสมือนหัวหน้าขบวนใหญ่ กระทำผิดต่อประเทศไทยและประเทศต่างๆ ที่มีพื้นที่ใกล้ชิดกับประเทศไทย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่านายฉีเคอ ไม่มีหลักฐานแสดงตัวตนใดๆ และได้หลบหนีอยู่ในประเทศไทยนานกว่า 20 ปี โดยได้ให้การรับสารภาพว่า ตนเป็นผู้จัดหาบัญชีและจัดหาคนไทยส่งไปทำงานคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ และยังให้การเชื่อมโยงถึงนายโค ชาง คุน จนเป็นข้อมูลให้เจ้าหน้าที่สืบสวน จนขยายผลทลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศอาหรับเอมิเรตส์จนสำเร็จ

นายฉีเคอได้รวบรวมพนักงานในแก๊งคอลเซ็นเตอร์จัดส่งให้เดินทางมาเช่าบ้านเดี่ยวหรูเมืองดูไบ มีชาวไต้หวันทำหน้าที่คอยควบคุมดูแล โดยทำมา 6 เดือน เงินหมุนเวียนกว่า 50 ล้านบาท ต้นเดือนมีนาคม พ.ศ.2562 ได้หลอกคนไทย 7 ราย ได้เงินไปล้านบาท มีผู้เสียหายในพื้นที่ สน.เตาปูน สน.ดินแดง สภ.เมืองสมุทรปราการ สน.คลองตัน สภ.ฝาง สภ.ปราณบุรี และ สภ.เมืองขอนแก่น จับกุมผู้เปิดบัญชี 3 คน ผู้รวมบัญชี 1 คน และคนกดเงิน 3 คน

ชุดปฏิบัติการขยายผลปิดล้อม 3 จุดในพื้นที่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ จับกุมเครือข่ายนายฉีเคอในที่เกิดเหตุได้ 6 คน และขยายผลออกหมายจับเพิ่ม 45 คน รวมจับผู้ต้องหา 51 คน ของกลางสมุดบัญชี 77 เล่ม บัตรเอทีเอ็ม 56 ใบ โทรศัพท์มือถือ 13 เครื่อง รถยนต์เบนซ์ใช้เป็นยานพาหนะในการกดเงิน

โดยนายฉีเคอได้นำเทคโนโลยีพิเศษมาใช้หลังจากหลอกเหยื่อสำเร็จแล้วจะวางอุบายขอ OTP จากบัญชีธนาคารของเหยื่อ แล้วหลอกให้อ่านข้อความที่ธนาคารแจ้งยืนยันมา เมื่อเหยื่อบอก OTP จะนำ OTP เข้าโปรแกรมดัดแปลงทำให้คอมพิวเตอร์เปรียบเสมือนเป็นมือถือเครื่องหนึ่ง เข้าบัญชีธนาคารของเหยื่อ แล้วโอนเงินออกไปยังปลายทางที่แก๊งเตรียมไว้ แล้วถอนเงินนำส่งหัวหน้าแก๊ง แบ่งเงินตามเปอร์เซ็นต์ที่ได้ตกลงกัน

สำหรับผู้ต้องหาที่จับกุมได้เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.2561 ได้ไปอาศัยอยู่ในสหรับอาหรับเอมิเรตส์ ย่านหมู่บ้านหูร ได้ไม่นาน ประมาณ 1 ปี ผู้ต้องหา 23 ราย เป็นชาวไทย 22 รายและชาวใต้หวันอีก 1 ราย เดินทางเข้าไปถูกต้องตามกฎหมาย แต่อยู่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือโอเวอร์สเตย์ จากการสอบสวนผู้ต้องหารายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยผู้ต้องหารายหนึ่งยอมรับว่า

“เคยอยู่ในประเทศกัมพูชา ก่อนที่จะมาตั้งฐานปฏิบัติการที่ดูไบ เนื่องจากมีรายได้ดีพอสมควร”

จากการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า คนร้ายที่ร่วมขบวนการไม่ได้ถูกบังคับ แต่ร่วมก่อเหตุด้วยสมัครใจ ดังนั้นผู้กระทำผิดในแก๊งคอลเซ็นเตอร์แต่ละกลุ่ม แต่ละประเทศมีความเชื่อมโยงกัน โดยแก๊งมีสร้างความเสียหายให้กับคนไทย มูลค่าความเสียหายมากกว่า 100 ล้านบาท

นายโค ชาง คุน

นายโค ชาง คุน ที่ได้ก่อเหตุเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 7 ประเทศ โดยเป็นหัวหน้าควบคุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับกับ 7 ประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้มีการการจับกุมนายโค ชาง คุน ที่ได้ก่อเหตุเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 7 ประเทศ ถือเป็นความสำเร็จครั้งแรก ในการนำตัวผู้ต้องหาตามหมายแดงของตำรวจสากลกลับมาดำเนินคดีในดินแดนประเทศไทยเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561 ซึ่งได้จับกุมผู้ต้องหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวัน ได้รวม 16 คน ส่วนหมายจับทั้งหมด 526 หมาย สามารถจับกุมได้เหลือหมายจับเพียง 148 หมาย เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดตามสืบสวนสอบสวนจับกุมมาดำเนินคดีให้ได้ทั้งหมด

โดยหัวหน้าชุดปฏิบัติการกวาดล้างแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่แพร่ระบาดอย่างหนักในไทย ได้นำกำลังตำรวจท่องเที่ยวและตำรวจ 191 ประสานความร่วมมือสำนักงานใหญ่ตำรวจดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ บุกทลายเครือข่ายฉีเคอ กลางเมืองดูไบ โดยชุดสืบสวนขยายผลคดีนายฉีเคอ ผู้ต้องหาชาวไต้หวัน ซึ่งถูกตำรวจจับตัวได้ในพื้นที่ สภ.ภูธรบางแก้ว จ.สมุทรปราการ ชุดสืบสวนจับกุมโปรแกรมเมอร์ชาวไต้หวันที่เพิ่งเดินทางจากดูไบมาประเทศไทย ทำหน้าที่ตระเวนกดเงินที่ได้จากการหลอกลวงประชาชน โอนเงินเข้าบัญชีเครือข่ายที่เมืองดูไบ

หลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้นำข้อมูลสืบสวนที่ตั้งศูนย์สั่งการคอลเซ็นเตอร์ในเมืองดูไบ เจ้าหน้าที่ตำรวจดูไบนำกำลังเข้าตรวจค้นบ้านหรู 2 ชั้นครึ่ง เลขที่ 21 หมู่บ้านวากา 4 ถนนวากา 27 เมืองดูไบ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ พบอุปกรณ์โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์บัญชีชื่อเหยื่อที่ยังอยู่ระหว่างการสื่อสารเพื่อรอโอนเงินพบโพยรายชื่อเหยื่อและรายชื่อเจ้าหน้าที่รัฐระดับสูงของไทย รวมถึงบทพูดคุยระหว่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์กับเหยื่อในแต่ละสายงาน มีคนไทย ซึ่งเต็มใจทำหน้าที่เป็นพนักงานคอลเซ็นเตอร์ภายในบ้าน 23 คน และชาวไต้หวัน หัวหน้าผู้ควบคุม 1 คน

นายโค ชาง คุนหรือนายเคลวิ่น สัญชาติจีน (ไต้หวัน) ตัวการใหญ่เครือข่ายคอลเซ็นเตอร์ ที่เมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เพื่อขยายผลเพิ่มเติม นายเคลวิ่น เป็นหัวหน้าควบคุมเครือข่ายมาแล้ว 7 ประเทศ ได้เงินไปกว่า 100 ล้านบาทและยังเป็นผู้ต้องหา 1 ใน 8 หมายแดง ที่ตำรวจไทยเสนอขอไปที่ตำรวจสากลด้วย

นายหลัวลุ่ยเจี๋ยหรือสือโถว

นายหลัวลุ่ยเจี๋ยหรือสือโถว อายุ 23 ปี หัวหน้าใหญ่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวัน ถูกจับได้ที่สนามบินสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2561 ขณะกำลังเดินทางออกนอกประเทศ พร้อมของกลางเป็นสมุดบัญชีธนาคาร 2 เล่ม

การจับกุมครั้งนี้สืบเนื่องจากการขยายผลหลังจับกุมผู้ต้องหาเครือข่ายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำหน้าที่กดเงินได้ เมื่อวันที่ 17 มกราคมที่ผ่านมา โดยสามารถจับกุม 3 ผู้ต้องหาสัญชาติไต้หวันที่ทำหน้าที่กดเงินในเครือข่ายคอลเซ็นเตอร์ ได้ที่ วิวเพลสแมนชั่น เขตบางกะปิ คือนายซือ เซิน หง อายุ 20 ปี นายเซิน ฮ่าว เจ๋ อายุ 24 ปี และนายหวัง เหวิน ชง อายุ 23 ปี พร้อมของกลางเป็นสมุดบัญชีธนาคาร 5 เล่ม บัตรเอทีเอ็ม 4 ใบ เงินสด 90,600 บาท รวมถึงใบเสร็จกดเงินตามตู้ต่างๆ จากการสอบปากคำ 3 ผู้ต้องหา ให้การซัดทอดนายหลัวลุ่ยเจี๋ยหรือสือโถว สัญชาติไต้หวัน เป็นตัวการใหญ่ ที่เป็นผู้นำบัตรกดเงิน สมุดบัญชีมาให้พร้อมกับสอนวิธีการกดเงิน รวมทั้งเป็นผู้สั่งการ ตำรวจจึงออกหมายจับนายสือโถว

เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2561 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมผู้ต้องหาสัญชาติไต้หวันได้เพิ่มเติมที่ร้านกาแฟย่านแพรกษาใหม่ จ.สมุทรปราการ คือ นายแหยน เชิง เลียน อายุ 21 ปี นายเหลียง เกิ่น ปิน อายุ 25 ปี พร้อมของกลาง เป็นบัตรเอทีเอ็ม1 ใบ สมุดบัญชีธนาคาร 2 เล่ม เงินสด 30,000 บาท ใบบันทึกรายการถอนเงินและจากการสอบปากคำ 2 ผู้ต้องหาให้การซัดทอดถึง นายสือโถว เช่นกัน โดยนอกจากนี้ยังพบว่ามีคนไทยที่รับจ้างเปิดบัญชีทั้งหมด 173 ราย มูลค่าความเสียหายเฉพาะแก๊งของนายสือโถว เกือบ 100 ล้านบาท

อาเฉิน หัวหน้าใหญ่แก๊งคอลเซ็นเตอร์

นาย เฉิน เปี้ยน หลี่ ชาวไต้หวัน หัวหน้าใหญ่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ถูกจับพร้อมลูกน้องอีก 3 คน ที่ประเทศไทยเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561 โดยคนร้ายแก๊งนี้เคยโทรศัพท์หลอกลวงเงินจากอดีตพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ เป็นเงิน 1,500,000 บาท ในพื้นที่ สน.บางเขน มาแล้ว สำหรับการจับกุมครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจากหน่วย MJIB ตำรวจไต้หวันและ DSI ร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อมูลและสืบสวนหาข่าว จนทราบตัวผู้ต้องหาระดับหัวหน้าใหญ่ของเครือข่าย ลักลอบเข้ามาภายในประเทศไทยเพื่อวางแผนและรวบรวมคนตั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพิ่มเติมจึงเข้าจับกุมตัวได้ทั้งหมด โดยถือว่าเป็นตัวการใหญ่ที่สุด การเข้ามาในประเทศไทยครั้งนี้ก็เพื่อมาหาสมาชิกเพิ่มเติมเพื่อไปตั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ตำรวจก็จับตัวให้ได้ก่อน

จากการจับกุมหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์รวมทั้งตัวการใหญ่ในการกระทำผิดดังกล่าวข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่าการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามของประเทศไทยพบว่ามีชาวไต้หวันเป็นเครือข่ายที่สำคัญ ดังจะเห็นได้จากการจับกุมดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักพบผู้กระทำผิดที่เป็นชาวไต้หวันกระทำผิดด้วยเสมอซึ่งข้อมูลของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เปิดปฏิบัติการกวาดล้างผู้ต้องหาตามหมายจับคดีคอลเซ็นเตอร์ที่หลบหนีการจับกุมตามหมายจับที่พนักงานสอบสวนทั่วประเทศได้ดำเนินการออกหมายจับไว้ถึงวันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2561 มีทั้งสิ้น 526 หมายจับกุมแล้ว 295 หมาย ผู้ต้องหาอยู่ต่างประเทศรอการส่งกลับ 47 ราย คงเหลือ 231 หมาย (ไม่มีคุณภาพ 36 หมาย) คงเหลือจำนวนทั้งสิ้น 148 หมาย

สรุปผลการประสานงานความร่วมมือระหว่างประเทศรวม 7 ประเทศในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 9 ครั้ง ใน พ.ศ.2561 ดังนี้

สำหรับการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยและหน่วยงานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใน พ.ศ.2561 พบว่าจะมีชาวไต้หวันร่วมในการกระทำผิดเสมอ โดยมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 9 ครั้ง ใน พ.ศ.2561 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงการจับกุมผู้ต้องหาที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติใน พ.ศ.2561

ครั้งที่	ประเทศที่จับกุม	จำนวนผู้ต้องหา	ประเทศ					
			ไต้หวัน	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	เวียดนาม	กัมพูชา	ไทย
1 26/1/2561	มาเลเซีย	5	3	2	0	0	0	0
2 16/2/2561	กัมพูชา	37	6	0	0	0	5	26
3 20/2/2561	มาเลเซีย	16	5	0	0	0	0	11
4 19/3/2561	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	24	1	0	0	0	0	23
5 27/3/2561	จีน	7	1	0	0	0	0	6
6 24/5/2561	ไต้หวัน	21	21	0	0	0	0	0
7 5/6/2561	มาเลเซีย	12	2	0	0	0	0	10
8 14/6/2561	ฟิลิปปินส์	19	3	0	0	0	0	16
9 24/8/2561	เวียดนาม	19	2	0	0	0	0	17
รวม		**160**	**44**	**2**	**0**	**0**	**5**	**109**

สำหรับการจับกุมผู้ต้องหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยประสานงานและมีการจับกุมผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่างประเทศ พบว่า จับกุมผู้ต้องหา รวมจำนวนทั้งสิ้น 160 คน เป็นคนไต้หวัน 44 คน คนไทย 109 คน มาเลเซีย 2 คน และชาวกัมพูชา 5 คน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

2. แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนได้กระทำผิดและเป็นภัยคุกคามที่สำคัญต่อประเทศไทย โดยประกอบด้วยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีชาวจีนเป็นสมาชิกทั้งหมดร่วมกับคนไทยในการกระทำผิดหรือมีชาวจีนร่วมกับชาวไต้หวันและคนไทยในการรกระทำผิดพฤติกรรมการกระทำผิดที่สำคัญประกอบด้วย

1. การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด

สำหรับการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนประกอบด้วย

1.1 การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศจีนเพื่อหลอกคนไทย

การกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนเนื่องจากช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเมษายน พ.ศ.2553 มีผู้เสียหายเข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนว่าได้รับโทรศัพท์ปลายสายอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ ด้านสินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารแห่งหนึ่ง ออกอุบายให้หลงเชื่อว่ามีหนี้สินค้างชำระและให้รีบไปดำเนินการทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม ซึ่งเป็นการหลอกลวงให้โอนเงินไปยังบัญชีของกลุ่มผู้ต้องหา ความเสียหายทั้งหมด 861,971 บาท ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนติดตามจนพบที่ตั้งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้หลอกลวงผู้เสียหายดังกล่าว ตั้งอยู่ที่เมืองฉางอัน เขตตงก่วน มณฑลกวางตุ้ง สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งวันที่ 8 เมษายน พ.ศ.2553 เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้ประสานความร่วมมือกับตำรวจจีนเข้าตรวจค้นจับกุมผู้ต้องหาชาวไทยและชาวจีน รวม 15 คน และพบอีกว่ายังมีผู้ต้องหาชาวไทยรายอื่นๆ ที่ร่วมกระทำความผิด เพิ่มเติมอีกจำนวน 8 คน ซึ่งชาวไทยที่ร่วมกระทำผิดให้การรับสารภาพว่า

> “ก่อนหน้านี้ถูกหลอกไปทำงานที่สาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อเป็นแม่บ้าน เมื่อเดินทางไปถึงกลับว่าถูกบังคับให้ทำงานเป็นคอลเซ็นเตอร์ โดยมีคนจีนคอยคุม หน้าที่คือหลอกลวงผู้เสียหายว่าเป็นเจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารหลังจากนั้นจะมีผู้ต้องหารายอื่น ทำหน้าที่คอลเซ็นเตอร์สมอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย ติดต่อผู้เสียหายต่อเพื่อสร้างสถานการณ์ให้สมจริงก่อนจะให้ผู้ต้องหาที่ทำหน้าที่คอลเซ็นเตอร์อีกรายติดต่อเพื่อแนะนำวิธีการทำรายการหน้าตู้เอทีเอ็ม”

รวมทั้งการจับกุมผู้ต้องหาชาวไทย 2 ราย เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560 พร้อมพวกอีก 26 คน ซึ่งอยู่ระหว่างการหลบหนี ได้ทำงานเป็นสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้แก่นายฉิงเกอ นายทุนชาวจีน-ไต้หวัน ผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ผู้ต้องหาทั้งหมดในการเดินทางไปประเทศจีนในรูปแบบของวีซ่านักท่องเที่ยว 3 เดือน เพื่อไปทำหน้าที่เป็นผู้คอยโทรศัพท์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์กลับมาหลอกลวงผู้เสียหายในประเทศไทย โดยการอ้างตัวว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารหรือเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ DSI จากนั้นก็จะทำการเจรจาหลอกลวงผู้เสียหายให้หลงเชื่อว่าบัญชีธนาคารของผู้เสียหายติดปัญหาเป็นหนี้บัตรเครดิตหรือเข้าไปมีส่วนพัวพันกับคดีร้ายแรง จำเป็นต้องทำการตรวจสอบ ก่อนจะหลอกให้ผู้เสียหายโอนเงินเข้ามายังบัญชีที่ผู้ต้องหากลุ่มนี้ได้จัดเตรียมไว้กว่าที่ผู้เสียหายจะรู้ตัวว่าถูกหลอกก็สูญเงินในบัญชีจนเกือบหมดแล้ว

สำหรับผู้ร่วมขบวนการเหล่านี้จะได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละประมาณ 10,000-15,000 บาท พร้อมกับค่าคอมมิชชั่นร้อยละ 3-5 จากจำนวนเงินที่หลอกลวงมาในแต่ละวัน

1.2 การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดที่ประเทศไทย

สำหรับการใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการกระทำผิดที่หลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศเป็นหลัก โดยมีการหลอกลวงเหยื่อที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมได้คือการหลอกลวงเหยื่อชาวจีน ไต้หวันและมาเลเซีย

การตั้งศูนย์แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยเพื่อหลอกคนจีน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนส่วนหนึ่งได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดโดยเฉพาะในเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา จ.ชลบุรี และ จ.ภูเก็ต จ.อุบลราชธานี โดยการโทรศัพท์ไปหลอกลวงเหยื่อชาวจีนดังจะเห็นได้จาก

การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2561 ที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยสามารถจับกุมผู้ต้องหาทั้งที่เป็นชาวจีน ไทยและเมียนมา รวม 25 คน และได้มีการยึดเงินได้จำนวนกว่า 13 ล้านบาท โดยไม่มีคนไทยเป็นผู้เสียหาย

ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจากเมืองจี๋หลิน สาธารณรัฐประชาชนจีน ที่เป็นเมืองที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เดินทางมาประสานความร่วมมือกับคำสั่งศูนย์ประสานงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ (ศปอช.) โดยพบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการตั้งอยู่ใจกลางเมือง ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต มีชาวจีนหลายรายเป็นพนักงานโทรศัพท์และมีชาวจีนด้วยกันเป็นหัวหน้าควบคุมและตรวจสอบพบมีชาวไทย 2 คน เข้าร่วมกับชาวจีน 22 คน ชาวเมียนมา 1 คน รวมทั้งหมด 25 คน ยึดของกลางเป็นเงินสดกว่า 13 ล้านบาท นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์ในการกระทำผิดประกอบด้วย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องนับเงิน บัตรเครดิตและซิมโทรศัพท์มือถือจำนวนมาก

โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจีนระบุว่าเกิดความเสียหายในประเทศจีนประมาณ 150 ล้านบาท โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการก่อเหตุโทรศัพท์หลอกลวงไปยังเหยื่อในประเทศจีนจนกระทั่งทำให้เหยื่อมีการฆ่าตัวตาย

2. พฤติกรรมการกระทำผิด

สำหรับพฤติกรรมในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนมีการรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันในการกระทำผิด หากแต่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนจะมีพฤติกรรมในการกระทำผิดที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้อินเตอร์เน็ตในการการกระทำผิด ดังนี้

วิธีการหลอกลวงเหยื่อ

สำหรับพฤติกรรมการในการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนจะเน้นการใช้อินเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อควบคู่กับการใช้โทรศัพท์ในการหลอกลวงเหยื่อได้แก่

- การปั่นหุ้น

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดด้วยการปั่นหุ้นซึ่งได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจของประเทศจีน ดังจะเห็นได้จาก

การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนจำนวน 166 คน ลักลอบปั่นหุ้นในไทย เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 พบว่า มีชาวจีน 166 คน มาเปิดห้องพักในแมนชั่นแห่งหนึ่งที่อยู่ อ.เมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีพฤติกรรมน่าสงสัยคือ จะไม่ลงมาจากห้องและจะมีคนคอยซื้อข้าวขึ้นไปให้บนห้อง พฤติกรรมของชาวจีนกลุ่มนี้มีทั้งชายและหญิงเข้ามาเปิดห้องรวมกันก่อนจะหมุนเวียนกันมาใช้บริการจากอินเตอร์เน็ตออนไลน์ภายใน

แมนชั่นที่นี่กว่า 100 ตัว โดย คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องมีการลงโปรแกรมซึ่งคล้ายกับตารางหุ้นของตลาดหุ้นในประเทศจีน

ทั้งนี้ชาวจีนทั้งหมดรับสารภาพว่าใช้พาสปอร์ตท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาที่ประเทศไทยและได้รับการว่าจ้างจากนายทุนชาวจีนให้เข้ามาปั่นหุ้นของตลาดหุ้นประเทศจีน ซึ่งได้ค่าจ้างคน 15,000 บาท โดยจะมีนายทุนโทรมาสั่งให้ซ้อนซื้อหุ้น แล้วขายเมื่อได้ราคาดี ทำมายังไม่ถึงเดือนก็มาถูกตำรวจจับกุมเสียก่อน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีการแจ้งข้อกล่าวหากับชาวจีนทั้งหมด เนื่องจากประเทศไทยไม่มีกฎหมายเรื่องการปั่นหุ้นข้ามประเทศรองรับทำได้เพียงบันทึกประวัติการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยและผลักดันออกนอกประเทศต่อไป

- การหลอกผ่านการขายออนไลน์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนได้มีการหลอกเหยื่อในประเทศจีนด้วยการตั้งศูนย์และหลอกผ่านการขายในระบบออนไลน์ ดังจะเห็นได้จากเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ.2562 เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีน จำนวน 12 คน ที่จังหวัดชลบุรี พร้อมของกลางโน๊ตบุ๊ค 12 เครื่อง

โดยพฤติกรรมของแก๊งค์ชาวจีนทั้ง 12 คน คือ เข้ามาในเมืองไทยแบบนักท่องเที่ยวมาเช่าบ้านหลังดังกล่าวเดือนละ 95,000 บาท โดยหลอกขายสินค้าออนไลน์ให้กับเหยื่อชาวจีนในประเทศจีน โดยหลอกให้เหยื่อซื้อสินค้าโดยโอนเงินผ่านออนไลน์ แล้วพูดคุยชักชวนให้ซื้อสินค้าหลายอย่างเพื่อให้ได้ยอดแล้วจะได้เงินตอบแทนที่มากขึ้น พอเหยื่อหลงเชื่อโอนเงินมาแต่เหยื่อไม่ได้สินค้าตามที่ต้องการ ซึ่งแก๊งดังกล่าวพูดคุยหรือหลอกเหยื่อโดยใช้แอปคิวคิวในการหลอก มีการหลอกขายสินค้าออนไลน์ทุกตัวโดยผ่านแอปคิวคิว นอกจากนั้นยังตรวจพบเงินในบัญชี 1 บัญชีที่ตรวจพบตั้งแต่วันที่แก๊งดังกล่าวเดินทางเข้ามาคือ 30 กรกฎาคม 2562 จนถึงวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ.2562 มียอดเงินเข้าบัญชี 1,000,000 บาท โดยแก๊งดังกล่าวได้ค่าจ้างคนละประมาณ 5,000 หยวนหรือ 20,000 บาทต่อเดือนไม่รวมเปอร์เซ็นที่ได้จากการหลอกซื้อของออนไลน์ โดยพบเหยื่อเป็นชาวจีนด้วยกันจำนวนมากกว่า 100 คน

- การหลอกลงทุนซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ประเทศจีน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนได้มีการหลอกเหยื่อในประเทศจีนให้ลงทุนเล่นหุ้นดังจะเห็นได้จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนจำนวน 54 คน ที่ถูกจับได้ที่เกาะสมุย เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ.2562 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกาะสมุย เข้าตรวจสอบโรงแรมแห่งหนึ่งในพื้นที่หมู่บ้านในหมู่ 1 ต.บ่อผุด อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี หลังจากที่มีผู้เสียหายที่เป็นชาวจีนเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ว่าถูกกลุ่มคนจีนหลอกให้มาทำงานบนเกาะ สมุย แต่เมื่อมาถึงเกาะสมุยกลับพบว่าเป็นงานที่เกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงคนจีนด้วยกัน จึงรู้สึกไม่สบายใจและไม่ต้องการทำงานนี้จึงได้มาแจ้งกับตำรวจท่องเที่ยวให้เข้าดำเนินการตรวจสอบ

ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจพบห้องพักของโรงแรมถูกดัดแปลงเป็นห้องทำงาน วางโครงข่ายระบบสื่อสารอินเตอร์เน็ตไปทุกห้องและมีชาวจีนกลุ่มใหญ่กำลังนั่งทำงานอยู่หน้าคอมพิวเตอร์ตามห้องพักต่างๆ ของโรงแรม เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ควบคุมตัวชาวจีนซึ่งทั้งหมดเป็นวัยรุ่นจำนวน 54 คน และเมื่อเจ้าหน้าที่ขอตรวจสอบหนังสือเดินทาง พบว่า ชาวจีนดังกล่าวทุกคนไม่สามารถมาแสดงได้ โดยให้ข้อมูลตรงกันว่าหนังสือเดินทางอยู่กับผู้คุมที่เป็นชาวจีนเหมือนกัน แต่ไม่ได้อยู่ในโรงแรมดังกล่าว นอกจากนี้ในห้องต่างๆ พบคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะและแบบโน๊ตบุ๊คกว่า 100 เครื่อง รวมทั้งยังมีโทรศัพท์มือถืออีกจำนวนมากกว่า 70 เครื่อง พร้อมด้วยอุปกรณ์ถอดโค๊ดรหัสธนาคารที่ประเทศจีนอีกจำนวนหนึ่ง

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนกลุ่มนี้ ได้รับการว่าจ้างจากนายทุนชาวจีนให้เข้ามาในประเทศไทย โดยใช้วีซ่านักท่องเที่ยว โดยนายทุนชาวจีนได้ไปเช่าโรงแรมไว้ที่เกาะสมุย เพื่อใช้เป็นฐานในการกระทำความผิด แก๊งคอลเซ็นเตอร์ทชาวจีนกลุ่มนี้จะใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือเปิดแอพพลิเคชั่นและใช้โทรศัพท์มือถือตั้งกลุ่ม Wechat ขึ้นมากว่า 100 กลุ่ม ก่อนจะหลอกเหยื่อผู้เสียหายชาวจีนเข้ามาร่วมลงทุนซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ของจีน โดยการเล่นหุ้นผ่านแอพพลิเคชั่นและโอนเงินผ่านระบบออนไลน์ โดยมีผู้ร่วมขบวนการซึ่งคอลเซ็นเตอร์จะแสดงตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญการเล่นหุ้นมาคอยแนะนำการลงทุนในหุ้นประเภทต่างๆ จนผู้เสียหายหลงเชื่อนำเงินมาลงทุนด้วยการโอนผ่านระบบออนไลน์

เมื่อเงินโอนเข้าบัญชีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนแล้วก็จะปิดแอพพลิเคชั่นหนีไป ทำให้ไม่สามารถติดตามได้ สำหรับผู้เข้าร่วมขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้แต่ละเดือนจะต้องทำหน้าที่หาเหยื่อมาลงทุนให้ได้เดือนละ 5 ล้านบาท ซึ่งจะได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 5 หมื่นบาท

3. คนไทยที่ร่วมกระทำผิด

สำหรับคนไทยที่ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนประกอบด้วยคนไทยที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ เนื่องจากชาวไทยส่วนหนึ่งเห็นว่าได้รับค่าตอบแทนที่ดี หากแต่ปัจจุบันเมื่อมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากขึ้น แก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงได้มีการหลอกลวงคนไทยให้เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนด้วย กล่าวคือ การรับสมัครคนไทยให้ไปทำงานเป็นแม่บ้านที่ประเทศจีน แต่เมื่อไปถึงประเทศจีนกลับถูกบังคับให้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. แก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซีย

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียจะมีพฤติกรรมการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน โดยมีพฤติกรรมการกระทำผิด คือ

1. การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด

สำหรับการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียประกอบด้วย

1.1 การตั้งศูนย์กลางในการกระทำผิดที่มาเลเซียเพื่อหลอกเหยื่อที่เป็นคนไทย

โดยมีการตั้งศูนย์กลางในการกระทำผิดที่มาเลเซียเพื่อหลอกเหยื่อที่เป็นคนไทยดังจะเห็นได้จากการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยที่ประเทศมาเลเซียเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2561 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจได้บุกเข้าไปภายในอาคารพาณิชย์ 4 ชั้น ย่านศรีเปอร์ตาลิ่ง กัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย หลังสืบทราบว่าเป็นศูนย์สั่งการคอลเซ็นเตอร์แก๊งอาซื่อ ซึ่งเป็นแก๊งที่แตกออกมาจากแก๊งของนายเฉิน หยวน ไข่ โดย “แก๊งอาซื่อ” หรือ นายจู อี้ เต๋อ เคยทำงานให้นายเฉิน หยวน ไข่ ระดับผู้จัดการดูแลทั้งหมด ต่อมาจึงได้แยกมาทำเอง

จากการเข้าตรวจค้นภายในอาคารพบอุปกรณ์ทั้งโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์และเครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์ พร้อมทั้งบัญชีรายชื่อเหยื่อคอลเซ็นเตอร์ที่ยังอยู่ระหว่างการสื่อสารเพื่อรอโอนเงิน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจยังพบโพยรายชื่อเหยื่อและรายชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูง รวมถึงบทพูดคุยระหว่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์กับเหยื่อในแต่ละบริบท

นอกจากนี้ยังพบคนไทยทำหน้าที่เป็นพนักงานคลอเซ็นเตอร์ ซึ่งถูกขังอยู่ภายในอาคาร 11 คน และชาวไต้หวัน ซึ่งเป็นผู้ควบคุมอีก 5 คน ในจำนวนนี้คือนายจู อี้ เต๋อ (อาซื่อ) หัวหน้าแก๊งและนายหวัง ลู่ เฉิน

(อาหวัง) ซึ่งเป็นระดับสั่งการอีกคนและยังมีผู้ร่วมกันอีกคน ซึ่งเป็นชาวไต้หวันที่หลบหนีกลับประเทศไปได้ก่อนหน้านี้และมีคนไทยถูกออกหมายจับ รวม 4 คนในข้อหา ร่วมกันหน่วงเหนี่ยวกักขังและกรรโชกทรัพย์ แก๊งนี้เพิ่งย้ายมาเช่าอาคารแห่งนี้ทำศูนย์คอลเซ็นเตอร์ 2 เดือน หากแต่มีเงินหมุนเวียนมากกว่า100 ล้านบาท

สำหรับการบุกเข้าทลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในประเทศมาเลเซียครั้งนี้ถือเป็นครั้งที่ 2 ในรอบเดือน เป็นการขยายผลการช่วยเหลือคนไทยเมื่อต้นเดือนที่ผ่านมา ประวัตินายจู อี้ เต๋อ (อาซื่อ) เคยทำงานให้นายเฉิน หยวน ไข่ ระดับผู้จัดการดูแลทั้งหมดต่อมาจึงได้แยกมาทำเอง ผู้ต้องหาระดับเจ้าของและสั่งการชาวไต้หวัน นายไช่ หมิง หง, นายหวัง ลู่ เฉิน (อาหวัง), น.ส. เจียง อี ทิง, นายเสิ่น เยิ่น หยิง, นายจู อี้ เต๋อ (อาซื่อ)

รวมทั้งการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียที่ถูกจับได้เมื่อเดือนมิถุนายน 2561 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่บ้านเดี่ยวหรูบนยอดเขา รัฐปีนัง ประเทศมาเลเซีย จับกุมผู้ต้องหาได้ทั้งหมด 10 คน เป็นคนไทย 8 คน และคนไต้หวันอีก 2 คน

หนึ่งในผู้ต้องหาสำคัญชื่อบังดำซึ่งเป็นหัวหน้าแก๊งที่มีความเชี่ยวชาญก่อเหตุมาหลายที่ถือเป็นรุ่นแรกๆ ที่ทำคอลเซ็นเตอร์ มีการติดต่อคนไทยไปทำงานต่างประเทศก่อนจะหลอกให้ไปทำคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งบังดำก่อเหตุมาอย่างต่อเนื่อง เคลื่อนย้ายฐานปฏิบัติการไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง แต่ก็ถูกจับกุมในที่สุด ส่วนนายเฉิน หยวน ไข่ ผู้ต้องหารายสำคัญอยู่ระหว่างการติดตามจับกุมซึ่งรายนี้ก็มีเครือข่ายอยู่หลายประเทศเช่นกัน

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่จับกุมได้เป็นแก๊งที่แตกกลุ่มมาจากแก๊งของนายเฉิน หยวน ไข่ ชาวไต้หวัน ที่ยังอยู่ระหว่างหลบหนีการประกันตัว ตั้งแต่ พ.ศ.2560 โดยศูนย์สั่งการคอลเซ็นเตอร์นี้เป็นแก๊งของนายเฉิน หยวน ไข่ ที่มาเปิดศูนย์สั่งการเพิ่มเติมนอกเหนือจากประเทศกัมพูชาซึ่งถูกทลายไปก่อนหน้านี้ โดยมีนายปั๊กเป้า ชาวไต้หวันเป็นหัวหน้า

มีการกระทำผิดโดยเช่าบ้านเดี่ยวสุดหรู แบ่งออกเป็นห้อง ซึ่งมีโต๊ะ ฉากกั้นเสียง พร้อมอุปกรณ์สื่อสาร ทั้งคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ซิมโทรศัพท์พร้อมใช้งาน สมุดบัญชีธนาคาร โพยรายชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูงรวมถึงบทพูดคุยระหว่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์กับเหยื่อที่กำหนดไว้ เช่น จากหน่วยปราบปรามยาเสพติด หน่วยปราบปรามการฟอกเงิน ไปจนถึงศาล

โดยมีคนไทย 10 คน ทำหน้าที่โทรศัพท์หาเหยื่อปลายทางในประเทศไทยและมีชายชาวไต้หวัน 2 คน ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมและสั่งการในการหลอกลวงเหยื่อตามกลุ่มเป้าหมายที่ถูกสั่งจากนายปั๊กเป้า ไม่ทราบชื่อนามสกุลจริง ชาวไต้หวัน ซึ่งแก๊งนี้เริ่มปฏิบัติการหลอกลวงคนไทยเป็นเวลา 1 เดือนเศษ มีเหยื่อหลงกลโอนเงินให้แล้วกว่า 4 แสนบาท

การจัดตั้งศูนย์กลางในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซียครั้งนี้ พบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์เหล่านี้เป็นแก๊งตั้งใหม่ที่พยายามย้ายศูนย์เพื่อหลบหนีการตรวจสอบ แต่เทคนิคหรือวิธีการยังเป็นแบบเดิม

การรวมกลุ่มของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยและไนจีเรีย

สำหรับการรวมกลุ่มของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยและไนจีเรียได้มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซีย มีการหลอกลวงเหยื่อคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยในรูปแบบของการโทรศัพท์หลอกลวงคนไทย โดยอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ดีเอสไอระดับสูงและอ้างว่าจะอายัดบัญชีต้องรีบโอนเงินเคลียร์กับเจ้าหน้าที่

และการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้อินเตอร์เน็ตหลอกลวงในลักษณะของโรแมนซ์สแกมที่มีการหลอกเหยื่อที่เป็นแม่ม่ายว่าตนเองเป็นฝรั่งสูงอายุจะมาอาศัยอยู่เมืองไทย ส่งของมาให้แต่ต้องจ่ายเงินค่าภาษีให้ก่อน ทำให้เหยื่อหลงเชื่อและโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จับผู้หญิงไทยซึ่งเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ร่วมกับชาวไนจีเรียตั้งสำนักงานหรือศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลยเซียขณะเดินทางกลับมาประเทศไทยได้เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2562

พฤติกรรมการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ดีเอสไอระดับสูง แล้วโทรศัพท์ไปหลอกลวงเหยื่อชาวไทยให้โอนเงินซึ่งพบมูลค่าความสูญเสียมากกว่า 20 ล้าน นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้จะเล็งเหยื่อซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่ใช้โทรศัพท์เบอร์สวยเลขตอง

โดยผู้ต้องหาเป็นหัวหน้าขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไทยร่วมกับคนไนจีเรีย จัดตั้งสำนักงานใหญ่ใจกลางเมืองประเทศมาเลเซีย โทรหลอกคนไทยโดยอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ดีเอสไอระดับสูงและอ้างว่าจะอายัดบัญชีต้องรีบโอนเงินเคลียร์กับเจ้าหน้าที่

รวมถึงหลอกเหยื่อที่เป็นแม่ม่ายว่าเป็นฝรั่งสูงอายุจะมาอาศัยอยู่เมืองไทยส่งของมาให้แต่ต้องจ่ายเงินค่าภาษีให้ก่อน

จากนั้นผู้ต้องหาจะว่าจ้างคนไทยที่รู้จักให้เปิดบัญชีธนาคารเมื่อหลอกเหยื่อสำเร็จก็จะให้โอนเข้าบัญชีธนาคารมาเลเซียทันทีเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุม โดยกระทำมาตั้งแต่ พ.ศ.2558 สร้างความเสียหายมากกว่า 20 ล้านบาท

นอกจากนี้ขบวนการดังกล่าวยังปรับรูปแบบการหลอกลวงใหม่ด้วยการสุ่มโทรศัพท์หาหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นเลขสวย เช่น เลขตอง เนื่องจากผู้ที่ใช้เบอร์สวยจะเป็นผู้ที่มีฐานะดี ลวงว่าจะมีการอายัดบัญชีทำให้ผู้เสียหายหลงกลต้องสูญเสียเงินไปหลายล้านบาท เจ้าหน้าที่จึงวางแผนอาศัยจังหวะที่ผู้ต้องหากลับมาเยี่ยมครอบครัวที่เมืองไทยนำกำลังเข้าจับกุมได้ดังกล่าว สอบสวนเบื้องต้นผู้ต้องหาให้การรับสารภาพตลอดข้อกล่าวหา

1.2 การตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวมาเลเซียหรือประเทศอื่น

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียได้มีการรวมกลุ่มและใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเพื่อหลอกลวงชาวมาเลเซียด้วยกัน ดังจะเห็นได้จากการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวมาเลเซียเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ.2561 ที่มีการรวมกลุ่มกระทำผิดโดยการเช่าบ้านหรูราคาแพงในเขตกรุงเทพฯ เดือนละ 90,000 บาท ซึ่งเครื่องมือในการกระทำผิดประกอบด้วยโทรศัพท์มือถือ Ipad และบทความหลอกลวงภาษามาเลเซีย เครื่องทำลายเอกสาร และบทสนทนารวมถึงเอกสารจำนวนหนึ่งที่ถูกทำลายไปก่อนหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะไปตรวจพบ

โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจกล่าวว่าปัจจุบันคอลเซ็นเตอร์มีรูปแบบที่เปลี่ยนไปเดิมทีจะใช้ระบบวีโอไอพีในการเชื่อมโยงเครือข่ายก่อนที่จะโทรศัพท์มาหลอกลวงเหยื่อ แต่ปัจจุบันพบมีการใช้ พอคเก็ทไวฟายเป็นตัวเชื่อมสัญญาณแทนระบบวีโอไอพี เพื่อให้ยากต่อการติดตามจับกุม

รวมทั้งการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียที่ได้ถูกจับกุมในประเทศไทยเมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 สามารถจับกุมเครือข่ายแกงค์คอลเซ็นเตอร์ทั้งชาวมาเลเซียและคนไทยรวม 15 คน เป็นหญิงไทย 5 คน และชายชาวมาเลเซีย 10 คน ยึดโทรศัพท์มือถือได้ 51 เครื่อง คอมพิวเตอร์ 7 เครื่อง

บัญชีธนาคาร 8 เล่ม บัตรเอทีเอ็ม 55 ใบ รถยนต์ 4 คัน รถจักรยานยนต์4คัน เงินสดไทย 41,500 บาท และเงินริงกิตมาเลเซีย 31,043 ริงกิต

2. พฤติกรรมในการกระทำผิด

สำหรับพฤติกรรมของแก๊งมาเลเซียจะมีพฤติกรรมในการกระทำผิดที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ความเชื่อความศรัทธาในการหลอกลวงเหยื่อจนประสบความสำเร็จดังจะเห็นได้จาก

การหลอกลวงเหยื่อ

พฤติกรรมการหลอกลวงเหยื่อที่ประสบความสำเร็จของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียคือ การหลอกลวงด้วยความเชื่อและศรัทธา กล่าวคือ

หลอกทำบุญ

จะเปิดเว็บไซต์หรือเปิดโปรแกรมเฟสบุ๊คและโฆษณาเพื่อชักชวนเหยื่อให้ร่วมทำบุญ จัดสร้างพระ สร้างวัด จัดงานทำบุญต่างๆ

ทำพิธีเสริมดวงชะตา

หลอกลวงคนที่ชอบเสี่ยงโชคด้วยการส่งเลขเด็ดให้

ถ้าหากถูกรางวัลจากล๊อตเตอรี่หรือหวย ขอส่วนแบ่งร้อยละ 30 ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิด โดยได้กระทำผิดมาเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี มีรายได้เดือนละ 40 ล้านบาท ดังจะเห็นได้จากกลุ่มบุคคลชาวมาเลเซียเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพื่อตั้งเป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวงประชาชนชาวจีน ไต้หวันและมาเลเซีย โดยจะเข้ามาทางด้านชายแดนไทย-มาเลเซีย ทางด่านนอก ต.สำนักขาม อ.สะเดา จ.สงขลา โดยมีชายชาวมาเลเซียชื่อ “นายอาคุน” เป็นหัวหน้าขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งนี้จะมีวิธีการ รูปแบบในการหลอกลวงประชาชนคือจะเปิดเว็บไซต์หรือเปิดโปรแกรมเฟสบุ๊คและโฆษณาเพื่อชักชวนเหยื่อให้ร่วมทำบุญ จัดสร้างพระ สร้างวัด จัดงานทำบุญต่างๆ หรือบางครั้งจะหลอกให้เหยื่อทำบุญเพื่อเสริมดวงชะตาหรือเพื่อสะเดาะเคราะห์ เมื่อเหยื่อหลงเชื่อก็จะโอนเงินไปให้โดยโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคารที่กลุ่มขบวนการจัดเตรียมไว้ เมื่อเหยื่อโอนเงินเข้าตามจำนวนที่ทางขบวนการต้องการแล้ว หลังจากนั้นแก๊งดังกล่าวจะปิดเว็บไซต์และปิดการติดต่อสื่อสารกับเหยื่อทุกช่องทางแล้วหลบหนีไป

แก๊งนี้จะอ้างตัวเป็นอาจารย์ทำพิธีเสริมดวงชะตา ตั้งฐานหลอกลวงบริเวณชายแดนด้านอำเภอสะเดา โดยพฤติกรรมจะส่งทั้งอีเมลไปหาเหยื่อและโทรศัพท์ติดต่อหาเหยื่อโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นชาวมาเลเซีย หลอกว่าดวงชะตาไม่ดี หากเหยื่อหลงเชื่อก็ให้โอนเงินเข้ามาเป็นค่าทำพิธี เข้าบัญชีแต่ละครั้ง 80 ถึง 100 ริงกิต ที่ผ่านมามีผู้หลงเชื่อไม่ต่ำกว่า 3-5 รายต่อวัน ส่วนผู้ที่ร่วมขบวนการจะมีรายได้ต่อหัวประมาณ 12,000 บาท

และการหลอกลวงชาวมาเลเซียด้วยกัน โดยการส่งข้อความเข้าโทรศัพท์มืออ้างว่ามีเคราะห์พร้อมเชิญชวนให้สะเดาะเคราะห์ ทำบุญราคาประมาณ 800-1,000 บาท นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมหลอกลวงคนที่ชอบเสี่ยงโชคด้วยการส่งเลขเด็ดให้ หลอกให้เลขเด็ด ถ้าหากถูกรางวัลจากล๊อตเตอรี่หรือหวย ขอส่วนแบ่งร้อยละ 30 พบทำมานาน 5 ปี มีรายได้เดือนละ 40 ล้านบาท

เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยจึงได้ประสานการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ตำรวจประเทศมาเลเซีย ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสงขลา ตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจภูธรสะเดาและเจ้าหน้าที่ทหารร่วมปฏิบัติการในครั้งนี้ส่วนหญิงชาวไทยทั้ง 5 คนทำหน้าที่หาที่พักให้ซึ่งจะเปิดอาพาร์ทเม้นท์เป็นที่ทำการ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวมาเลเซียร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีน

พฤติกรรมที่สำคัญประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียคือ การรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน มีพฤติกรรมที่สำคัญคือ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์รูปแบบใหม่ โดยเดินทางมาในรูปแบบนักท่องเที่ยว ต่างคนต่างเดินทางมาเพื่อตบตาเจ้าหน้าที่

ส่วนพฤติการณ์หลอกลวงคล้ายกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วไป โดยอาศัยประเทศไทยเป็นฐานปฏิบัติการเพื่อโทรศัพท์ไปหลอกผู้เสียหายชาวจีนแผ่นดินใหญ่ ด้วยการชักชวนให้เล่นการพนัน เกมออนไลน์และซื้อสิ่งของต่างๆ รวมทั้งยังมีคนในประเทศอื่นตกเป็นเหยื่อด้วย

ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าทีตำรวจได้จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนและมาเลเซียที่มีจำนวนประมาณ 40-50 คน แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยสามารถจับกุมได้ 23 คน ซึ่งทั้งหมดถูกว่าจ้างโดยชาวมาเลเซียให้ก่อเหตุโดยกลุ่มผู้ต้องหาได้เช่าบ้านหรูและอพาร์ตเมนท์ จำนวน 11 หลัง ใน อ.สะเดา จ.สงขลา เพื่อตั้งเป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยและหลอกเหยื่อชาวจีนผ่านโปรแกรมวีแชท ซึ่งชาวจีนมักนิยมใช้กัน ต่างจากประเทศไทยที่มักใช้โทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อ โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะหลอกลวงเอาข้อมูลชาวจีนก่อนจะใช้ระบบวีแชทสนทนาออกอุบายให้มาร่วมลงทุน เล่นเกมส์ โดยต้องโอนเงินผ่านระบบบัญชีธนาคาร เมื่อกลุ่มคนร้ายได้เงินมาจะโอนต่อไปยังหัวหน้าแก๊งซึ่งเป็นชาวมาเลเซีย

ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเส้นทางการเงิน พบผู้ต้องหามีการโอนเงินไปยังบัญชีของคนจีนในสาธารณรัฐประชาชนจีน มูลค่าหลายสิบล้านบาท โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมผู้ร่วมขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งชาวจีน ชาวมาเลเซียและชาวไทยที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกเรื่องการเช่าบ้านพักให้เป็นฐานปฏิบัติการ รวมทั้งอุปกรณ์ที่ยึดได้ทั้งคอมพิวเตอร์ 41 เครื่อง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์อินเตอร์เน็ตอีกจำนวนมาก โทรศัพท์มือถือ เงินสดสกุลต่างประเทศหลายสกุล ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายนถึง 15 ธันวาคม พ.ศ.2560 มีผู้เสียหายจำนวน 132 ราย หลงเชื่อและโอนเงิน 74 ราย รวมมูลค่าความเสียหายกว่า 38 ล้านบาท

3. คนไทยที่ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับคนไทยที่ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

พฤติกรรมการหลอกคนไทยไปทำงานในแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียได้หลอกคนไทยให้ไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซีย โดยให้ทำงานเป็นพนักงานพูดคุยโทรศัพท์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย โดยจะมีการยึดหนังสือเดินทางและให้พักอาศัยในสถานที่ที่กำหนดเพื่อไม่ให้มีการหลบหนี ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามจะถูกลงโทษด้วยวิธีการทำร้ายร่างกาย ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมาเลเซียในการช่วยเหลือคนไทยที่ถูกหลอกลวงไปเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

โดยเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2561 เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมาเลเซียในการช่วยเหลือเหยื่อซึ่งเป็นชาวไทยจำนวน 2 คน เป็นชาว จ.พะเยา หลังเพื่อนออกอุบายพ่อ-แม่ป่วย หนีกลับไทยมาแจ้งขอความช่วยเหลือ เผยทั้งหมดถูกหลอกผ่านนายหน้าแรงงานให้ไปทำงานเป็นพ่อครัว พอไปถึงกลับถูกส่งไปฝึกงานเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศกัมพูชา พอเรียนรู้งานจะโดนบังคับกลับมาทำที่ประเทศมาเลเซีย และต้องประสบกับการถูกลงโทษที่สุดโหด กล่าวคือ หากขัดขืนจะถูกมีดกรีดแขน-ฟาดด้วยสายไฟ เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยและมาเลยเซียได้ขยายผลในการจับกุมผู้กระทำผิดหลังจับผู้ต้องหาได้แล้ว 5 คน

ซึ่งคนไทยส่วนหนึ่งถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซียกักขังหน่วงเหนี่ยวให้ทำงาน ก่อนหน้านี้ประมาณเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560 เหยื่อทั้ง 3 คน ที่เป็นชาว จ.พะเยา ถูกหลอกว่าจ้างผ่านนายหน้าให้ไปทำงานเป็นพ่อครัวในประเทศมาเลเซีย แต่พอเดินทางไปถึงกลับถูกชายฉกรรจ์กลุ่มหนึ่งพาไปที่ประเทศกัมพูชา อ้างจะฝึกงานให้เป็นพนักงานรับโทรศัพท์ แต่กลับกลายเป็นถูกบังคับให้โทรศัพท์ข้ามประเทศมาหลอกลวงคนไทยในลักษณะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หลอกให้โอนเงินเข้าบัญชีหัวหน้าแก๊งแอบอ้างเรื่องพัสดุทางไปรษณีย์และหมายจับปลอม ทั้งหมดต้องยอมทำตามเพราะหากปฏิเสธจะถูกกลุ่มคนร้ายรุมซ้อมทุบตีใช้มีดกรีดแขนฟาดตามร่างกายด้วยสายไฟอย่างทารุณ ต่อมาทั้งหมดถูกย้ายมาที่ประเทศมาเลเซีย ยอมทำตามคำสั่งทุกอย่างสร้างรายได้ให้แก๊งจนกลุ่มคนร้ายพอใจ ต่อมา 1 ในเหยื่อเสี่ยงออกอุบายพ่อ-แม่ป่วยหนักอยู่ที่ จ.พะเยา ขอความเห็นใจเดินทางกลับประเทศไทยไปดูแลบุพการี นานประมาณ 1-2 สัปดาห์ ก่อนเจ้าตัวจะแจ้งตำรวจกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวให้ช่วยเหลือเพื่อนที่ถูกกลุ่มคนร้ายควบคุมตัวไว้ทำงานอีก 2 คน

โดย พล.ต.ท.สุรเชษฐ์ หักพาล พร้อมพวกและเจ้าหน้าที่ตำรวจมาเลเซีย สนธิกำลังอาวุธครบมือเปิดปฏิบัติการบุกเข้าช่วยเหลือเหยื่อชาวไทยที่อาคารสูง 21 ชั้นกลางกรุงกัวลาลัมเปอร์ พบ 2 เหยื่อชายชาวไทยในสภาพอิดโรย ถูกขังภายในห้องพัก ชั้น 21 มีแม่บ้านและคนขับรถชาวมาเลเซีย เป็นคนควบคุมตัวและจัดหาอาหาร จึงจับกุมตัวทั้งหมดไว้สอบสวนขยายผล

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกรณีนี้เป็นการหลอกลวงเหยื่อเข้าข่ายความผิดทั้งค้ามนุษย์และคอลเซ็นเตอร์ ทั้งยังมีการทำร้ายร่างกาย นอกจากนี้มีขบวนการชักจูงคนไทยผ่านระบบนายหน้าเข้ามาในประเทศมาเลเซียอีกหลายราย ซึ่งสามารถจับผู้ต้องหารวม 5 คนเป็นชาวไต้หวัน 3 คน ชาวมาเลเซีย 2 คน

4. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศฟิลิปปินส์

ประเทศฟิลิปปินส์เป็นประเทศที่มีการกระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สำคัญประเทศหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากสำนักข่าวเอพีรายงานว่า เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ.2562 เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองของฟิลิปปินส์ สามารถจับกุมตัวแรงงานต่างดาวที่เข้าไปทำงานในฟิลิปปินส์โดยผิดกฎหมายได้จำนวน 542 คน เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ.2562 ส่วนใหญ่เป็นชาวจีนที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงด้านโทรคมนาคมและการลงทุนในลักษณะแก๊งคอลล์เซ็นเตอร์ ซึ่งถือว่าเป็นการจับกุมในคดีดังกล่าวครั้งใหญ่ที่สุดของปีนี้ เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงเหยื่อที่ส่วนใหญ่อยู่ในประเทศจีน ด้วยการแบล็กเมล์หรือหลอกล่อให้เหยื่อส่งเงินไปให้ ทั้งนี้ รัฐบาลจีนได้ข้อมูลแก่ทางการฟิลิปปินส์จนนำไปสู่การจับกุมตัวชาวต่างชาติเหล่านี้ได้ โดยเป็นชาวจีนกว่า 400 คน และยังมีคนงานจากประเทศอื่นๆ ทั้งเมียนมาร์ มาเลเซีย เวียดนาม ไต้หวันและ

อินโดนีเซีย ผู้ต้องสงสัยเหล่านี้ถูกตำรวจสอบปากคำในโรงยิมของตำรวจ เนื่องจากมีจำนวนมากจนไม่สามารถนำไปสอบปากคำที่สถานีตำรวจได้ (มติชน, 2562)

อันแสดงให้เห็นว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เข้าไปตั้งศูนย์กลางในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งรวมทั้งการใช้ประเทศฟิลลิปปินส์เป็นฐานในการกระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประเทศไทยจำนวนมหาศาล

1. การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด

สำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศฟิลิปปินส์มีพฤติกรรมกระทำผิดที่สำคัญต่อประเทศไทยคือ

การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศฟิลิปปินส์

การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศฟิลิปปินส์มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทยในประเทศไทยดังจะเห็นได้จาก

การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศฟิลิปปินส์เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ.2561 มีพฤติกรรมการกระทำผิด คือ จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ณ หมู่บ้านโพซาดัส วินเลส เขตอาราบัง กรุงมะนิลา กลางเมืองเขตอาลาบัง กรุงมะนิลา ประเทศฟิลิปปินส์ โดยสถานที่ดังกล่าวเป็นศูนย์สั่งการคอลเซ็นเตอร์ ที่หลอกลวงคนไทยมากกว่า 1 ปี เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยจึงได้ประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่ฟิลิปปินส์ นำกำลังเจ้าตรวจค้น บ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีลักษณะมีรั้วรอบขอบชิด แบ่งเป็นห้อง มีโต๊ะพร้อมอุปกรณ์สื่อสาร ทั้งคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ซิมโทรศัพท์ สมุดบัญชีธนาคาร โพยรายชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูง รวมถึงบทสนทนาขณะพูดคุยทางโทรศัพท์ที่จะหลอกลวงเหยื่อ อาทิ หน่วยปราบปรามยาเสพติด หน่วยปราบปรามการฟอกเงิน โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้บ้านหรูเป็นสถานที่ในการกระทำผิด รวมทั้งยังติดตั้งกล้องวงจรปิด ไว้รอบบ้านเพื่อดูความเคลื่อนไหวของเจ้าหน้าที่ที่อาจเข้ามาตรวจสอบหรือบุกเข้าจับกุมอีกด้วย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่พบคนไทย 16 คน ทำหน้าที่โทรศัพท์หาเหยื่อที่มีปลายทางอยู่ในประเทศไทยและมีชายชาวไต้หวัน 3 คน ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมและสั่งการในการหลอกเหยื่อ สำหรับเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์กลุ่มนี้ พบว่ามีคนไทยที่หลงกลตกเป็นเหยื่อ โอนเงินให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์แก๊งนี้ โดยเหยื่อรายล่าสุด พบว่า ถูกหลอกให้โอนเงินจำนวนเกือบ 2,000,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศฟิลิปปินส์เป็นฐานปฏิบัติการหลอกลวงเหยื่อ โดยใช้เวลาเพียง 2 เดือน หลอกคนไทยสูญเงินไปกว่า 27 ล้านบาท

การบุกเข้าจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยและเจ้าหน้าที่ตำรวจของฟิลิปปินส์ครั้งนี้ ถือเป็นการทลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ขบวนการใหญ่ ที่มีรูปแบบการกระทำผิดที่มีลักษณะแตกต่างจากการกระทำผิดรูปแบบเดิม กล่าวคือ

“การปรับเปลี่ยนการโอนเงินเหยื่อ กระจายไปหลายบัญชี แล้วตระเวนถอนเงินออกจากบัญชีโดยผ่านตู้ ATM ภายในประเทศไทย เป็นการใช้ระบบอีแบงค์กิ้ง รวบรวมเงินไป ณ จุดเดียว แล้วทำรายการที่ไหนก็ได้”

ทั้งนี้คนไทยที่ร่วมขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์และถูกควบคุมตัวในครั้งนี้ ยอมรับว่า โทรศัพท์ไปหลอกลวงคนไทยจำนวนไม่น้อย โดยบทสนทนาส่วนใหญ่จะเป็น ***เรื่องการส่งสินค้ากลับไปต่างแดน*** พร้อมอ้างว่า ถูกหลอกให้มาทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

พฤติกรรมการกระทำผิดของคนไทยที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของคนไทยที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วยพฤติกรรมการกระทำผิดที่สำคัญดังนี้

1. การจ้างคนไทยทำหน้าที่รับจ้างเปิดบัญชีหรือซื้อบัญชีจากคนไทย

พฤติกรรมที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งคือ การจ้างให้คนไทยทำหน้าที่เปิดบัญชี เพื่อเป็นบัญชีในการโอนเงินของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2561 พบว่า มีการว่าจ้างผู้หญิงคนหนึ่งในการนำบัตรประชาชนของของ น.ส.ณิชา ไปเปิดบัญชี โดยได้รับการว่าจ้างจากนายไซม่อน สมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้ไปเปิดบัญชีธนาคาร ในราคา 10,000 บาท แต่ได้รับเงินจริงๆแค่ 4,000 บาทเท่านั้น โดย น.ส.ณิชา เกียรติธนะไพบูลย์ อายุ 24 ปี พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ตกเป็นผู้ต้องหาคดีฉ้อโกงหลังถูกคนร้ายเป็นขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นำบัตรประจำตัวประชาชนไปเปิดบัญชีธนาคาร 7 แห่ง รวม 9 บัญชี จนต้องติดคุกนาน 3 วัน ก่อนได้รับการประกันตัว

เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมหนุ่มอดีตนักโทษ รับซื้อบัญชีธนาคารจากคนไทยให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์นำไปใช้หลอกเหยื่อโอนเงินเข้าบัญชี เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2561 โดยผู้ต้องขังที่เพิ่งพ้นโทษได้ทำหน้าที่เป็นนายหน้ารับซื้อบัญชีธนาคารจากคนไทย มาใช้โอนเงินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งมีฐานอยู่ที่ประเทศฟิลิปปินส์ โดยผู้กระทำผิดได้กล่าวว่า

> “ได้รู้จักเครือข่ายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ขณะติดคุกในเรือนจำ เมื่อพ้นโทษออกมายังไม่มีงานทำ กลุ่มคนร้ายเสนอให้มาเป็นนายหน้ารับจ้างหาซื้อบัญชีธนาคารของคนไทย ในราคาเล่มละ 4,000-5,000 บาท ที่ผ่านมาซื้อมาได้ 6 คน 6 บัญชี ในจำนวนนี้เป็นการหลอกลวงผู้เสียหายในพื้นที่ อ.พระสมุทรเจดีย์ หนึ่งรายเป็นเงินกว่า 600,000 บาท”

2. การเป็นนายหน้าหลอกคนไทยไปกระทำผิดในต่างประเทศ

มีชาวไทยบางคนที่ได้กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการเป็นนายหน้าหลอกคนไทยไปกระทำผิดในต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ.2561 เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้จับกุมชาวไทยที่ทำหน้าที่เป็นนายหน้าหลอกลวงชาวไทยไปกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศฟิลิปปินส์ โดยนายหน้าดังกล่าวจะชักชวนคนไปทำงานเป็นพนักงานแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศฟิลิปปินส์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมได้พร้อมยึดของกลางบัญชีธนาคาร หนังสือเดินทางพาสปอร์ต โทรศัพท์มือถือจำนวนหนึ่ง ผู้ต้องหาให้การรับสารภาพว่า

ได้รับการติดต่อจากนายผายกู่ ชาวไต้หวัน หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อจัดหาคนไปทำงานเป็นพนักงานคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศฟิลิปปินส์ โดยจะได้ค่านายหน้าในการจัดหาคนไปทำงานรายละ 10,000 บาท และมีค่าเปอร์เซ็นให้อีก 4% โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวได้ทำมานานกว่า 4-5 ปี

โดยนายหน้าจะทำหน้าที่ในการหาชาวไทยไปเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อกระทำผิดในประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งเหยื่อมีทั้งผู้ที่ถูกหลอกให้มากระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งผู้ที่เต็มใจในการทำงานให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนที่สูง ดังจะเห็นได้จากผู้กระทำผิดรายหนึ่งที่ได้กล่าวว่า

“ผมเป็นหนึ่งในผู้ต้องหาทำหน้าที่เป็นล่าม โดยได้คุยกับหัวหน้าแก๊งผ่านทางวีแชท ส่วนการชักชวนเหยื่อคนไทยให้มาทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จะบอกกับเหยื่อโดยตรงว่าจะพาไปทำงานเป็นพนักงานคอลเซ็นเตอร์ให้ค่าตอบแทนที่สูง ตั้งแต่เดือนละ 25,000-30,000 บาท”

โดยนายหน้าบางคนไปทำเพียง 5 เดือน ได้เงินค่าจ้างและค่าเปอร์เซ็นจำนวนมากกว่า 1 ล้านบาท

5. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชา

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศกัมพูชาเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด โดยการหลอกเหยื่อในประเทศอื่นๆ อาทิ ประเทศจีน ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกัมพูชาได้ทลายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2 แห่งในกรุงพนมเปญ พร้อมจับกุมผู้ต้องสงสัยชาวจีน 119 คน เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561 พบหลักฐานการหลอกลวงชาวจีนแผ่นดินใหญ่ให้โอนเงิน ถือเป็นการกวาดล้างรอบใหญ่อีกครั้ง หลังเมื่อเดือนมีนาคมเจ้าหน้าที่กัมพูชา เพิ่งปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เช่าอาคาร 7 ชั้นในกรุงพนมเปญเปิดเป็นสำนักงานและจับผู้ต้องสงสัยชาวจีนได้ 100 คน อันแสดงให้เห็นถึงจำนวนแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชาที่ยังมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง

1. การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งหลอกลวงเหยื่อชาวไทย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศกัมพูชาเพื่อเป็นศูนย์กลางโดยตรงในการกระทำผิดและการร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียในการกระทำผิดโดยการโทรศัพท์เข้ามาหลอกเหยื่อที่เป็นชาวไทยดังนี้

การรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียในการหลอกเหยื่อชาวไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ศูนย์ในประเทศกัมพูชาในการหลอกเหยื่อชาวไทย โดยมีหัวหน้าแก๊งเป็นชาวไต้หวัน มีชาวมาเลเซีย กัมพูชาและคนไทยในการเข้าร่วมกระทำผิด ซึ่งหากมีการจับกุมในประเทศกัมพูชาจะมีการย้ายศูนย์ในการกระทำผิดไปยังประเทศมาเลเซียเพื่อหลบหนีการจับกุมต่อไป

โดยมีพฤติกรรมการกระทำผิดที่สำคัญดังนี้

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชาที่มีการเชื่อมโยงกับนายเฉิน หยวน ไข่และนายจูอี้ เต๋อ หรืออาซื่อ นายทุนใหญ่ชาวไต้หวัน ใช้ประเทศมาเลเซียและกัมพูชาเป็นฐานปฏิบัติการใหญ่ มีการบังคับข่มขู่คนไทยเป็นคนโทรศัพท์มาหลอกเหยื่อคนไทยสร้างความเสียหายเกือบ 100 ล้าน

2. พฤติกรรมในการกระทำผิด

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกัมพูชาประกอบด้วย

กลไกการทำงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่

2.1 จัดหาคนไทยร่วมกระทำผิด

หัวหน้าแก๊งชาวไต้หวันส่งเงินให้จัดทีมงาน หาคนไทยมาทำงาน หากหาไม่ได้ ใช้หลอกลวงข่มขู่ กักขังบังคับให้คนไทยโทรศัพท์ไปหลอกคนไทย ใช้ประเทศกัมพูชาและมาเลเซียเป็นฐานปฏิบัติการหลบเลี่ยงการเข้าตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย

2.2 โรงเรียนสอนการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ศูนย์การกระทำผิดในประเทศกัมพูชามีลักษณะที่สำคัญคือ มีโรงเรียนสอนการกระทำผิดหรือการหลอกลวง โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้โรงพยาบาล

ร้างกรุงพนมเปญเป็นแหล่งกบดาน เปิดเป็นโรงเรียนสอน มีสคริปต์ หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อข้าราชการทุกหน่วยงานของไทยเป็นข้อมูลบางส่วน โดยมีการสอนระดับพื้นฐานตั้งแต่จัดทำสคริปต์ให้คนไทย สอนโทรศัพท์หาเหยื่อในไทย

2.3 การหลอกลวงเหยื่อ

การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชามีลักษณะที่สำคัญคือ

- การหลอกลวงเหยื่อที่เป็นชาวไทย

สำหรับสถานที่ในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ประเทศกัมพูชาเป็นฐานมีการกระทำผิดที่เจาหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจพบ 3 สถานที่ด้วยกันกล่าวคือ

สถานที่แรกเป็นโรงพยาบาลร้างกรุงพนมเปญพบชาวกัมพูชา 2 คน พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอกสารบัญชีรายชื่อถูกบันทึกไว้ว่ามีการโทรเข้าออกจำนวนมาก พบโพยพูดคุยหลอกเหยื่อ รายชื่อข้าราชการระดับสูง เบอร์โทรศัพท์สถานที่ราชการ โดยเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์สถานีตำรวจภูธร โดยสถานที่แห่งนี้เป็นจุดสำคัญใช้เป็นโรงเรียนสอนคอลเซ็นเตอร์ ระดับพื้นฐานตั้งแต่จัดทำสคริปต์ให้คนไทย สอนโทรศัพท์หาเหยื่อในไทย โดยทุกพื้นที่แบ่งเป็นห้องที่กรุเสียงไว้อย่างดี ให้แนบเนียน

สถานที่ 2 อยู่ในกรุงพนมเปญ ห่างจากจุดแรก 3 กิโลเมตร เป็นบ้านเช่าหรูขนาดใหญ่พบชาวไต้หวัน 4 คน คนไทย 25 คน และกัมพูชา 3 คน

จุดที่ 3 เมืองกัมปงโสม หรือเมืองพระสีหนุ พบชาวไต้หวัน 2 คน ชาวไทย 1 คน โดย 2 ใน 3 คน มีหมายจับอยู่ในประเทศไทย พร้อมกับเหยื่อซึ่งเป็นคนไทย พร้อมอุปกรณ์ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอกสารบัญชีรายชื่อ ซึ่งถูกบันทึกไว้ว่ามีการโทรศัพท์เข้าออก

สำหรับการกระทำผิดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกัมพูชาจับกุมประกอบด้วยนายซื่อ ไข่ หยวน ชาวไต้หวัน หัวหน้าแก๊ง ตัวการสำคัญคอยวางระบบและเป็นมือขวาของนายเฉิน หยวน ไข่ ที่อยู่ในกัมพูชา จับกุมผู้ต้องหา 37 คน ชาวไต้หวัน 6 คน คนไทย 26 คน และชาวกัมพูชา 5 คน ขณะจับกุมกลุ่มคนร้ายกำลังโทรศัพท์หลอกเหยื่อคนไทย 18 ราย มี 1 รายที่หลงเชื่อโอนเงิน 2 แสนบาท

พฤติกรรมการกระทำผิดที่เชื่อมโยงมายังประเทศมาเลเซีย

เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมาเลเซียเพื่อจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดในประเทศกัมพูชา ตามมาด้วยการเข้าปิดล้อมย่านศรีเปอร์ลิ่ง กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย จับกุมผู้ต้องหา 16 คน ไต้หวัน 5 คน และคนไทย 11 คน ซึ่งคนไทยมีที่สมัครใจร่วมขบวนการและบางส่วนถูกบังคับให้ทำหน้าที่ โดยกักขังไว้ให้เสพสารเสพติด ทำร้ายร่างกายเมื่อขัดขืนไม่ยอมทำตามคำสั่ง

นายเฉิน หยวน ไข่ ชาว ไต้หวันและนายจู อี้ เต๋อหรืออาซื่อ ชาวไต้หวัน เป็นนายทุนใหญ่ ใช้ประเทศกัมพูชาและมาเลเซียเป็นที่ตั้งฐานปฏิบัติการ ซึ่งก่อนหน้านี้ตั้งถิ่นฐานที่ประเทศไทย ก่อนถูกจับกุมตัวต่อมาได้รับการประกันตัวในชั้นศาล หลังได้ประกันตัวหลบหนีออกนอกประเทศมาตั้งฐานที่มั่นในกรุงพนมเปญเพื่อหลอกลวงคนไทยโดยขณะเข้าจับกุม มีผู้ต้องหาชาวไทยกำลังทำหน้าที่โทรศัพท์หลอกล่อเหยื่อที่ประเทศไทย โดยเหยื่อส่วนใหญ่อยู่บริเวณภาคเหนือตอนล่างทั้งสิ้น

ใช้คนไทยโทรศัพท์อ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหลอกลวงคนไทยด้วยกันให้โอนเงินเข้าไปให้ หากใครปฏิเสธจะกักขังและทำร้ายร่างกาย บังคับใช้สารเสพติด ซึ่งนับเป็นปฏิบัติการต่อเนื่องทลายรัง “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ที่สำคัญมาก เนื่องจากในยุคก่อนจับได้เฉพาะคนที่รับจ้างหรือถูกหลอกให้มาเปิดบัญชีในไทย หากแต่การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในครั้งนี้เป็นการทลายฐานปฏิบัติการต้นตอในต่างประเทศที่ใช้คนไทยโทรศัพท์มาหลอกคนไทย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลอกลวงคนไทย

6. แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซีย

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซียมีการกระทำผิดโดยร่วมกับคนไทยในการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ที่ต่างประเทศ อาทิ ประเทศฟิลิปปินส์ กัมพูชาหรือประเทศอื่นใกล้เคียงประเทศไทย แล้วให้คนไทยโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวงคนไทย โดยแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหลอกลวงผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชี อาทิ แอบอ้างตัวเป็นพนักงานไปรษณีย์หรือเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษและตำรวจ โดยอ้างอุบายว่าผู้เสียหายมีประวัติเกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมและต้องถูกดำเนินคดี ยึดอายัดทรัพย์สินโดยล่อลวงให้ผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่กลุ่มนี้เปิดไว้เพื่อแสดงความบริสุทธิ์ หลังจากนั้นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการนำเงินไปซื้อเงินสกุลดิจิตอล หรือบิตคอยน์ เพื่อโอนต่อไปให้หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวอินโดนีเซียดังจะเห็นได้จากพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซียดังนี้

การจับกุมนายทอมมี วู (Tommy Wu) ผู้บริหารแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อายุ 29 ปี พร้อมภรรยาและคนไทยอีก 2 คน ซึ่งเป็นเครือข่ายขบวนแก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซีย เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 ซึ่งผู้กระทำผิดได้แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหลอกลวงผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชี พร้อมของกลางเป็นโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สมุดบัญชีธนาคาร จำนวน 77 บัญชีซิมการ์ดโทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือ บัตรเอทีเอ็มและหนังสือเดินทางเป็นจำนวนมาก พร้อมด้วยบัตรเครดิต รวมกว่า 100 รายการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้อายัดทรัพย์สินรวมทั้งหมด 120 ล้านบาท

นายทอมมี สัญชาติอินโดนีเซีย อยู่ในประเทศไทยในลักษณะโอเวอร์สเตย์ 2-3 ปี มีพฤติการณ์ชักชวนคนไทย 7-8 คน บริการขบวนการคอลเซ็นเตอร์ในประเทศฟิลิปปินส์ นำคนไทยไปทำงานในประเทศฟิลิปปินส์และโทรศัพท์กลับมาหลอกลวงคนไทยและอาจจะมีคอลเซ็นเตอร์ในประเทศอื่นด้วย ก่อเหตุในลักษณะขบวนการคอลเซ็นเตอร์โทรศัพท์หลอกลวงผู้เสียหาย โดยใช้ประเทศฟิลิปปินส์และประเทศใกล้เคียงเป็นฐานในการกระทำความผิด โดยโทรศัพท์กลับมาหลอกผู้เสียหายในประเทศไทย แอบอ้างตัวเป็นพนักงานไปรษณีย์หรือเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษหรือดีเอสไอ และตำรวจ โดยอ้างอุบายว่าผู้เสียหายมีประวัติเกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมและต้องถูกดำเนินคดี ยึดอายัดทรัพย์สินโดยล่อลวงให้ผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่กลุ่มนี้เปิดไว้เพื่อแสดงความบริสุทธิ์ โดยพบเส้นทางบัญชีธนาคารในชื่อของคนไทยจำนวน 2 คนและมีการนำเงินไปซื้อเงินสกุลดิจิตอลหรือบิตคอยน์เพื่อโอนต่อไปให้นายทอมมี

แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซียใช้ศูนย์กลางประเทศกัมพูชาในการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซียได้ใช้ประเทศกัมพูชาเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด ซึ่งเป็นเครือข่ายของนายทอมมี่ วู สัญชาติอินโดนีเซีย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้ประสานงานในการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศกัมพูชาเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 โดยจับกุมคนไทยทั้ง 9 รายนี้ เป็นชาย 7 คน หญิง 2 คน ซึ่งเป็นแก๊งเดียวกับเครือข่ายของนายทอมมี่ วู สัญชาติอินโดนีเซีย ที่ถูกจับไปก่อนหน้านี้ พบว่า ทั้งหมดเป็นเครือ

ญาติกันอยู่ใน จ.ตาก ก่อนหน้านี้ได้มีคนมาชักชวนให้ไปทำงานรับโทรศัพท์ที่บริษัทแห่งหนึ่งในกัมพูชา โดยจะได้เงินเดือน เดือนละ 20,000 บาท แต่เมื่อไปถึงทั้งหมดอ้างว่าได้ถูกพาไปอยู่ที่บ้านหลังหนึ่งแทนและมีการสอนให้พูดตามสคริปต์ ลักษณะหลอกลวงให้คนโอนเงินจึงเชื่อว่าถูกหลอกให้มาทำงานเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงหาช่องทางโทรติดต่อสถานทูตเพื่อขอความช่วยเหลือและถูกส่งกลับมายังประเทศไทย

7. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนาม

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนามพบพฤติกรรมการกระทำผิดที่สำคัญดังนี้

1. การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการใช้ประเทศเวียดนามเป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดและหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่นๆ รวมทั้งเหยื่อในประเทศไทย อย่างไรก็ตามจากการประสานความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในประเทศเวียดนามเพื่อจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดในประเทศเวียดนาม พบว่า เป็นชาวไทยและมีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าในการกระทำผิดไม่พบชาวเวียดนามมีส่วนในการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างชัดเจน โดยอาจมีการอำนวยความสะดวกในการให้เช่าสถานที่เพื่อใช้เป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด หากแต่ไม่พบว่าชาวเวียดนามร่วมเป็นผู้กระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์แต่ประการใด

โดยการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งมีเครือข่ายแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตั้งอยู่ ณ เมืองโฮจิมินห์ ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามซึ่งมีการจับกุมได้เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ.2561 พบว่ามีรูปแบบการกระทำผิดเช่นเดียวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศต่างๆ คือ มีคนไทยจำนวน 19 คนเป็นพนักงานโทรศัพท์และมีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าควบคุม จำนวน 2 คน อย่างไรก็ตามจากการจับกุมดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยและเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของประเทศเวียดนามไม่พบชาวเวียดนามร่วมในการกระทำผิดดังกล่าวซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่นักวิจัยไม่สามารถล้วงลึกในรายละเอียดได้มากนัก เนื่องจากข้อจำกัดของงบประมาณ ระยะเวลาในการศึกษาเป็นสำคัญ

2. พฤติกรรมการกระทำผิด

สำหรับสถานที่ในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศเวียดนามพบว่า พื้นที่เกิดเหตุอยู่ในย่านเมืองใหม่ วินโฮมคอนโดมิเนียม เซ็นทรัลพาร์ค เมืองโฮจิมินห์ โดยศูนย์สั่งการคอลเซ็นเตอร์ เป็นคอนโดมิเนียมหรู แยกกันอยู่หลายอาคาร รวม 4 ห้อง มีระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี แบ่งออกเป็นห้อง ซึ่งมีโต๊ะพร้อมอุปกรณ์สื่อสารทั้งคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ซิมโทรศัพท์พร้อมใช้งาน สมุดบัญชีธนาคาร

3. การหลอกลวงเหยื่อ

การหลอกลวงเหยื่อว่ามีการส่งสินค้าที่ผิดกฎหมายและแสดงตัวเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เจ้าหน้าที่ของศาลเพื่อขอตรวจสอบทรัพย์สิน โดยมีการหลอกลวงเหยื่อว่าบัญชีธนาคารเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในคดียาเสพติดหรือการกระทำผิดจะต้องมีการตรวจสอบบัญชี

โดยเจ้าหน้าที่ได้พบโพยรายชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูง รวมถึงบทพูดคุยระหว่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์กับเหยื่อที่กำหนดไว้ เช่น จากหน่วยปราบปรามยาเสพติด หน่วยปราบปรามการฟอกเงิน นอกจากนี้ยังพบคนไทย 19 คน ทำหน้าที่โทรศัพท์หาเหยื่อปลายทางในประเทศไทย พบชาวไต้หวัน 2 คน คอยควบคุมและสั่งการในการหลอกลวงเหยื่อซึ่งแก๊งนี้เริ่มปฏิบัติการหลอกลวงคนไทยประมาณ 2 เดือน โดยพบว่ามีผู้เสียหายเป็นวงเงินกว่า 50 ล้านบาทและมีเหยื่อหลงกลโอนเงินรายล่าสุดจำนวนมากกว่า 800,000 บาท ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก

ผู้กระทำผิดกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งกล่าวว่าเป็นผู้อ้างชื่อ พล.ต.ท.รณศิลป์ ภู่สาระ ผบช.ภ.9 หลอกผู้เสียหายให้โอนเงินจริงกว่า 1.5 แสนบาท ซึ่งเหยื่อมีการหลงเชื่อและโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์เพราะหลงเชื่อเนื่องจากอ้างเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้ใหญ่

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนามครั้งนี้ถือว่าเป็นศูนย์ปฏิบัติการที่มีขนาดใหญ่ มีวิธีการทำงาน การเดินทางและวิธีการโอนเงิน โดยหันมากดเงินในประเทศมาเลเซียและไต้หวันเพื่อป้องกันการติดตามจากเจ้าหน้าที่

แก๊งคอลเซ็นเตอร์กลุ่มนี้น่าจะมีความเชื่อมโยงกลับนายเฉิน เตี้ยน หลี่ หัวโจกชาวไต้หวัน ที่เคยถูกตำรวจจับกุมตัวมาได้ก่อนหน้านี้ โดยได้ย้ายฐานปฏิบัติการมาตั้งในนครโฮจิมินห์ ใช้ระบบวีโอไอพี หรือวอยซ์โอเว่อร์อินเตอร์เน็ต โปรโตคอล เป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อระบบสื่อสารและแปลงหมายเลขไปยังเหยื่อ

คนไทยที่ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับคนไทยที่ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนาม พบว่า มีทั้งสมัครใจและถูกหลอกบังคับให้ไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยมีการยึดหนังสือเดินทาง โทรศัพท์และให้พักในสถานที่ที่จัดหาให้บังคับให้โทรศัพท์มาหลอกเยื่อในประเทศไทย

โดยผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างที่เคยกระทำผิดในประเทศเวียดนามได้กล่าวว่า

“ได้โทรศัพท์กลับไปหลอกลวงคนไทยในประเทศไทยจำนวนมาก โดยการสุ่มหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งบทสนทนาส่วนใหญ่ จะเป็นเรื่องของการส่งสินค้าที่ผิดกฎหมายและแสดงตัวเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ/ปปง./ศาลขอตรวจสอบทรัพย์สิน พบว่า มีคนไทยส่วนหนึ่งที่กลัวและถูกหลอกได้โอนเงินให้กับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์”

นอกจากนี้ ผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างยังได้กล่าวว่า

“ได้ถูกหลอกให้ไปทำงานเพราะคิดว่าเป็นงานสุจริต แต่พอไปถึงกลับถูกยึดหนังสือเดินทาง โทรศัพท์ให้ทำหน้าที่เป็นพนักงานพูดโทรศัพท์กลับมาหลอกคนไทย โดยมีคนไทยทำหน้าที่เป็นล่ามได้บอกว่าชาวไต้หวันให้ทำงานนี้ มีรายได้ดี หากไม่ทำจะไม่ได้กลับบ้าน เคยคิดจะหนีเพราะไม่อยากทำ ไม่อยากหลอกคนไทยด้วยกัน ยอมตายดีกว่า พร้อมจะหนี แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้าจับกุมเสียก่อน เลยต้องถูกดำเนินคดีในฐานะองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติเพราะเป็นการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่เราไม่ได้อยากทำเลย ถูกหลอกมา ถูกบังคับให้ทำ พอถูกจับก็ต้องติดคุกโทษสูงหลายปีเพราะเป็นการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ”

การจับกุมดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้ประสานกับกองบังคับการความมั่นคงอินเตอร์เน็ตและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเทคโนโลยีและเจ้าหน้าที่ตำรวจเมืองโฮจิมินห์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามแลกเปลี่ยนข้อมูลทางคดี การจับกุมในครั้งนี้ทางกระทรวงความมั่นคงของเวียดนามค่อนข้างจะเข้มงวดในเรื่องของข้อกฎหมาย โดยบอกว่าจะส่งตัวผู้ต้องหาทั้งหมดให้ทางการไทยโดยเร็วที่สุด พร้อมกับเครื่องมือที่ยึดได้ซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญในการทำสำนวนให้แก่ตำรวจไทย

ส่วนผู้ต้องหาชาวไต้หวันก็จะมีการประสานกับทางการไต้หวันเพื่อส่งตัวผู้ร้ายต่อไป โดยการทำงานปราบปรามระหว่างประเทศ ทางการเวียดนามให้ความร่วมมือช่วยตามรอยเบาะแสและพิกัดที่ตั้งและยังให้ตำรวจท่องเที่ยวของไทยพร้อมชุดสายสืบเข้าร่วมจับกุมด้วย ถือเป็นการทำงานตามแนวทาง One World One Team หรือตำรวจหนึ่งเดียวทั่วโลก โดยสามารถจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์กลางในการกระทำผิดที่ประเทศเวียดนามและหลอกลวงเหยื่อชาวไทยได้เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ.2560

8. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์มีพฤติกรรมที่สำคัญในการกระทำผิดคือ

1. การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันได้มีการรวมกลุ่มองค์กรอาชญากรรมกับผู้กระทำผิดชาวไทยในการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่เมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เพื่อโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย

2. พฤติกรรมการกระทำผิด

พฤติกรรมในการกระทำผิดที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์การกระทำผิดในดูไบประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ พบว่าวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหญ่ชาวไต้หวันทำหน้าที่ประสานงาน ซึ่งได้ใช้เครือข่ายในการหาสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยไปร่วมกระทำผิด โดยการใช้ศูนย์กลางของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ในการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากการจับกุมหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหญ่ชาวไต้หวันคือ นายฉีเคอ ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าประสานงานในเมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมริเรตส์ ใช้ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์เป็นฐานในการกระทำผิด ชักชวนคนไทยรวมทั้งการหลอกลวงคนไทยส่วนหนึ่งให้เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าว

3. การหลอกลวงเหยื่อ

นายฉีเคอ ได้รวบรวมพนักงานในแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จัดส่งให้เดินทางมาเช่าบ้านเดี่ยวหรูเมืองดูไบ มีชาวไต้หวันทำหน้าที่คอยควบคุมดูแล โดยนายฉีเคอได้นำเทคโนโลยีพิเศษมาใช้หลังจากหลอกเหยื่อสำเร็จแล้วจะวางอุบายขอ OTP จากบัญชีธนาคารของเหยื่อ แล้วหลอกให้อ่านข้อความที่ธนาคารแจ้งยืนยันมา เมื่อเหยื่อบอก OTP จะนำ OTP เข้าโปรแกรมดัดแปลง ทำให้คอมพิวเตอร์เปรียบเสมือนเป็นมือถือเครื่องหนึ่งเข้าบัญชีธนาคารของเหยื่อ แล้วโอนเงินออกไปยังปลายทางที่แก๊งเตรียมไว้ แล้วถอนเงินนำส่งหัวหน้าแก๊งแบ่งเงินตามเปอร์เซ็นต์ที่ได้ตกลงกัน

ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าจับกุมพบว่าได้กระทำผิดมาเป็นระยะเวลา 6 เดือน เงินหมุนเวียนกว่า 50 ล้านบาท โดยต้นเดือน มีนาคม พ.ศ.2562 ได้หลอกคนไทย 7 ราย ได้เงินไปล้านบาท มีผู้เสียหายในพื้นที่ สน.เตาปูน สน.ดินแดง สภ.เมืองสมุทรปราการ สน.คลองตัน สภ.ฝาง สภ.ปราณบุรี และ สภ.เมืองขอนแก่น

จับกุมผู้เปิดบัญชี 3 คน ผู้รวมบัญชี 1 คน และคนกดเงิน 3 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการขยายผลปิดล้อม 3 จุดในพื้นที่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ จับกุมเครือข่ายนายฉีเคอ ในที่เกิดเหตุได้ 6 คน และขยายผลออกหมายจับเพิ่ม 45 คน รวมจับผู้ต้องหา 51 คน ของกลางสมุดบัญชี 77 เล่ม บัตรเอทีเอ็ม 56 ใบ โทรศัพท์มือถือ 13 เครื่อง รถยนต์เบนซ์ใช้เป็นยานพาหนะในการกดเงิน

คนไทยที่ร่วมกระทำผิด

สำหรับผู้กระทำผิดที่เป็นคนไทยพบว่ามีผู้ที่สมัครใจเข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน เนื่องจากได้รับการชักชวนจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ซึ่งผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งเห็นว่ารายได้สูง รวมทั้งต้องการเดินทางไปต่างประเทศสักครั้งหนึ่งในชีวิตจึงเป็นแรงจูงใจให้เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้ใช้ศูนย์กลางกระทำผิดในประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ อย่างไรก็ตามมีผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งที่ถูกหลอกลวงให้เข้าร่วมการกระทำผิดกับแก๊งนี้ โดยถูกหลอกว่ามีงานทำเป็นแม่บ้านหรือพ่อครัวที่ประเทศดังกล่าว หากแต่เมื่อไปถึงจะถูกยึดหนังสือเดินทางและบังคับให้ทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งชาวไต้หวันจะทำหน้าที่ในการสอนการหลอกลวง โดยให้ชาวไทยที่เป็นล่ามทำหน้าที่ในการสอนให้พูดตามสคริปต์ จะมีการแบ่งงานกันทำในการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อชาวไทยอย่างชัดเจน ซึ่งผู้กระทำผิดชาวไทยกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “ผมเพียงแค่อยากเดินทางไปทำงานต่างประเทศสักครั้งหนึ่งในชีวิต เขามาชวนบอกว่ารายได้ดีเราก็ไป เพราะอยู่ที่บ้าน ทำไร่ทำนา หมดฤดูก็ไม่มีรายได้ อยากลองนั่งเครื่องบินสักครั้ง พอไปถึงเขายึดพาสปอร์ต สอนให้เราพูดตามสคริปต์และให้หลอกคนไทย เราไม่อยากทำก็ต้องทำเพราะไม่ทำเขาก็ไม่ให้กลับบ้าน บางครั้งโทรศัพท์มาเมืองไทย เจอคนแก่ ก็ไม่อยากหลอก ให้เขาวางสาย พวกไต้หวันก็รู้ว่าเราไม่หลอก เขาก็ให้เราทำ ไม่งั้นจะถูกลงโทษ เขาไม่ลงโทษคนไทย แต่ผมเคยเห็นเขาลงโทษคนมาเลเซีย เขาเฆี่ยนตี ครับ
>
> ในการทำงานทุกวัน กลางคืนจะมีการประชุมร่วมกันว่าหลอกเหยื่อได้กี่คน ทำไมหลอกไม่ได้ ต้องทำให้ได้นะ ไม่งั้นไม่ให้กลับบ้าน พอวีซ่าหมดเขาก็ให้เรากลับบ้าน แต่กลับมาเมืองไทย เขาก็ให้เราพักที่โรงแรมทำเรื่องเสร็จ ก็ให้กลับดูไบเลยแต่บางคนเขาก็ไม่อยากทำอีก กลับเมืองไทยก็ต้องกลับไปอีก เพราะเขาให้เงินเราไม่หมด เขาบอกว่าให้เงินค่าตอบแทนส่วนหนึ่ง แต่ถ้ากลับไปดูไบจะให้อีกเป็นแสน เลยทำให้หลายคนกลับมาเมืองไทยแล้ว ต้องกลับไปอีก จนกระทั่งถูกจับครับ”

ซึ่งผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างได้ถูกจับกุมเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.2561 ได้ไปอาศัยอยู่ในสหรับอาหรับเอมิเรตส์ ย่านหมู่บ้านหูร ได้ไม่นาน ประมาณ 1 ปี ซึ่งขณะเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าจับกุมพบผู้ต้องหา 23 ราย เป็นชาวไทย 22 ราย และชาวไต้หวันอีก 1 ราย เดินทางเข้าไปถูกต้องตามกฎหมายแต่อยู่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือโอเวอร์สเตย์ จากการสอบสวนผู้ต้องหารายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยผู้ต้องหารายหนึ่งยอมรับว่า

> “เคยอยู่ในประเทศกัมพูชาก่อนที่จะมาตั้งฐานปฏิบัติการที่ดูไบ เนื่องจากมีรายได้ดีพอสมควร”

จากการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า คนร้ายที่ร่วมขบวนการไม่ได้ถูกบังคับ แต่ร่วมก่อเหตุด้วยสมัครใจ ดังนั้น ผู้กระทำผิดในแก๊งคอลเซ็นเตอร์แต่ละกลุ่ม แต่ละประเทศมีความเชื่อมโยงกัน โดยแก๊งมิจฉาชีพสร้างความเสียหายให้กับคนไทย มูลค่าความเสียหายมากกว่า 100 ล้านบาท

แก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้ได้ถูกประเทศสหรัฐเอมริเรตส์จับกุมและส่งกลับมาดำเนินคดีที่เมืองไทยเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561 ซึ่งพบว่าเป็นชาวไทยจำนวน 18 คน นอกจากนี้ ยังมีชาวไต้หวันร่วมกระทำผิดด้วย จำนวน 8 คน ซึ่งมีพฤติกรรมในการกระทำผิดคือ การโทรศัพท์หลอกลวงชาวไทย โดยใช้ชาวไทยเป็นคนโทรศัพท์หลอกลวง ซึ่งผู้กระทำผิดรายหนึ่งเป็นชายหนุ่มจาก อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ทำหน้าที่คอยแปลคำสั่งจากชาวไต้หวันให้คนไทยทำงานในการหลอกลวงคนไทย ได้สารภาพกับเจ้าหน้าที่ตำรวจว่า

> “ผมรู้ตัวตั้งแต่ทีแรกว่า การทำงานกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์นี้จะต้องไปหลอกคนไทยด้วยกัน แต่ก็ยังเต็มใจไปเพราะไม่มีเงินใช้ แต่เมื่อไปอยู่ถึงรู้ว่าไม่ได้สุขสบายอย่างที่ร่ำลือกัน แม้จะได้ส่วนแบ่งค่อนข้างสูง รายได้ดีอย่างที่เขาบอกตั้งแต่แรก แต่ก็ต้องแลกกับความสะดวกสบายเพราะผมต้องถูกจำกัดอิสรภาพ ให้นั่งทำงานตั้งแต่เช้ามืดยันค่ำและต้องกินบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเพื่อยังชีพโดยไร้ทางเลือก แม้จะเข้าเมืองอย่างถูกกฎหมาย”

จากการสัมภาษณ์ผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างที่ถูกจับกุมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในเมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ พบว่า มีอายุระหว่าง 28-41 ปี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่มีครอบครัวแล้ว ตกเป็นผู้ต้องหาในข้อหาฉ้อโกงและกระทำการอาชญากรรมข้ามชาติ ผู้ต้องขังเหล่านี้ถูกชักชวนให้ไปทำงานที่ประเทศดูไบ ผู้ที่มาชักชวนบอกว่าให้ไปทำงานประเภทอื่น เช่น ทำงานแม่ครัว เด็กเสริฟ์ หมอนวดแผนไทยหรือเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ โดยไม่รู้ว่าตนเองต้องไปทำงานแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสิ่งผิดกฎหมายซึ่งผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ถูกชักชวนจากญาติหรือเพื่อน โดยมีการเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าอยู่ที่เมืองไทยซึ่งผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่างได้ต้องโทษจำคุกเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปี จนถึง 8 ปี และได้กล่าวว่า

> “หากรู้ว่าสุดท้ายต้องถูกจำคุกอย่างนี้ เราคงไม่เห็นแก่ค่าตอบแทนพวกนี้เพราะสุดท้ายแล้วชีวิตไม่เหลืออะไรเลย ต้องถูกจับและเป็นผู้ต้องขัง รอวันที่จะได้รับอิสรภาพ และอยากฝากถึงทุกคนว่าอย่าหลงเชื่อการชักชวนจากใครเพราะมันไม่คุ้มกันเลยกับชีวิตที่ต้องมาติดคุกอยู่ทุกวันนี้”

9. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่น

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นได้ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิดคือ การโทรศัพท์ไปหลอกลวงชาวญี่ปุ่น โดยมีพฤติกรรมการกระทำผิดที่สำคัญ ดังที่สื่อญี่ปุ่นถอดรหัสขบวนการหลอกลวงทางโทรศัพท์ชาวญี่ปุ่นที่ถูกจับกุมที่พัทยา กล่าวคือ

1. พฤติกรรมการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการกระทำผิดที่มีลักษณะเป็นมืออาชีพมีการวางแผนอย่างดี มีการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของเหยื่ออย่างละเอียด มีคู่มือปฏิบัติงาน พร้อมวิเคราะห์ความผิดพลาดและตั้งเป้าหมายความสำเร็จเหมือนองค์กรธุรกิจ รวมทั้งไม่สะทกสะท้านต่อการจับกุม

กรณีที่ตำรวจไทยได้บุกเข้าจับกุมกลุ่มชาวญี่ปุ่นที่โทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อโดยใช้ประเทศไทยเป็นฐานก่อเหตุ เป็นข่าวใหญ่ทั่วแดนประเทศญี่ปุ่น เมื่อเดือนพฤษภาคม 2562 เจ้าหน้าที่ตำรวจระบุว่า ชาวญี่ปุ่น 15 คน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 22 ถึง 54 ปี เหล่านี้เป็นสมาชิกขบวนการที่คาดว่าล่อลวงเหยื่อในญี่ปุ่นไปกว่า 100 คน คิดเป็นเงินอย่างน้อย 220 ล้านเยนหรือราว 62 ล้าน 8 แสนบาท

สำหรับพฤติกรรมที่สำคัญคือ ผู้ชายญี่ปุ่นจำนวน 15 คนนี้แทบจะไม่ออกจากบ้านไปไหนเลย โดยสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวจะสั่งอาหารผ่านบริการจัดส่งอาหาร ด้วยเหตุนี้เพื่อนบ้านจึงแทบไม่เคยเห็นพวกเขา จนกระทั่งเจ้าของบ้านเช่าสังเกตเห็นความผิดปกติที่มีการติดตั้งโทรศัพท์จำนวนมากจึงได้แจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตำรวจไทยระบุว่าเบื้องต้นกลุ่มคนเหล่านี้ไม่มีหมายจับระหว่างประเทศ ไม่มีประวัติอาชญากรรมในประเทศไทยจึงจับกุมในข้อหาทำงานอย่างผิดกฎหมายเท่านั้น และกำลังประสานขอข้อมูลจากทางตำรวจญี่ปุ่น

ขณะที่ผู้สื่อข่าวชาวญี่ปุ่นประจำประเทศไทยตั้งข้อสังเกตว่า ชาวญี่ปุ่นกลุ่มนี้ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดีเพราะถึงแม้จะมีอายุน้อย แต่กลับดูนิ่งสงบอย่างน่าประหลาดและเมื่อถูกถามเป็นภาษาญี่ปุ่นกลับตอบเป็นภาษาไทยสำเนียงญี่ปุ่นว่า “ขอบคุณครับ”

มีการแจกคู่มือปฏิบัติการ วิเคราะห์ความผิดพลาด ตั้งเป้าหมายเหมือนธุรกิจ

หลักฐานที่ตำรวจยึดได้นั้น นอกจากโทรศัพท์และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำนวนมากแล้ว ยังมีคู่มือปฏิบัติงานซึ่งบันทึกข้อมูลของเหยื่อเป้าหมายเป็นรายบุคคล ทั้งชื่อ อายุ สุขภาพ สภาพการใช้ชีวิต รวมถึงแผนที่ซึ่งระบุข้อมูลเกี่ยวกับร้านสะดวกซื้อต่างๆ ที่อยู่ใกล้บ้านของเหยื่อ เป็นต้น

บันทึกข้อความที่ยึดมาได้ชี้ให้เห็นว่า คนกลุ่มนี้ได้นำข้อมูลความล้มเหลวของการก่อเหตุมาวิเคราะห์และหาวิธีที่เป็นไปได้ที่จะทำให้การทำงานสำเร็จ รวมทั้งตั้งเป้าหมายให้กับสมาชิกแต่ละคนว่าในแต่ละเดือนจะต้องล่อลวงเหยื่อให้ได้กี่คน

ในคู่มือปฏิบัติงานที่สมาชิกแต่ละคนได้รับนั้น ระบุว่าข้อความที่จะใช้ล่อลวงเหยื่อทางโทรศัพท์อย่างเป็นแบบแผน โดยมักอ้างว่าโทร.มาจากเหยื่อได้กู้ยืม เงินจากสถาบันการเงิน หรือมีคำสั่งศาลให้เหยื่อชดใช้เงินให้ พร้อมยังมีคำแนะนำว่าถ้าเหยื่อปฏิเสธที่จะโอนเงิน หรือตอบว่า "จำไม่ได้" ว่าเคยยืมเงินตามที่อ้างจะต้องโต้ตอบอย่างไร ในคู่มือยังบอกวิธีที่จะหว่านล้อมเพื่อล่อลวงเหยื่อให้ตายใจได้อย่างไรด้วย

เหตุที่ทำเช่นนี้ได้เพราะมีการบันทึกข้อมูลของเหยื่อเป้าหมายทุกคนอย่างละเอียด เช่นระบุว่า “หูตึง” อยู่คนเดียวหรือมีญาติอยู่ในละแวกใกล้เคียง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการทำแผนและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละคน พร้อมเป้าหมายเหมือนที่องค์กรธุรกิจทำกัน

การเกี่ยวข้องกับเหยื่อที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์มืด

ลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นดังกล่าวคือ การมีส่วนเกี่ยวข้องกับแก๊งดังกล่าวได้ใช้วิธีการข่มขู่ผู้เสียหายที่เคยซื้อข้อมูลจากดาร์คเว็บของญี่ปุ่นหรือมีหมายศาลปลอมส่งผ่านอีเมลให้ผู้เสียหายกลัวและหลงเชื่อ โดยการโอนเงินจะให้ ผู้เสียหายซื้อบัตรอี-มันนี่ที่ร้านสะดวกซื้อและส่งรหัสให้กับผู้ต้องหาและหากพบว่าเหยื่ออยู่บ้านเพียงลำพัง ก็จะส่งเครือข่ายชาวญี่ปุ่นไปปล้นที่บ้านพักและฆาตกรรมเจ้าทรัพย์ ซึ่งการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในครั้งนี้ถือว่าได้ตัวการ 1-2 คน

ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคม พ.ศ.2562 กลุ่มชาวญี่ปุ่นทั้ง 15 คน ได้เดินทางเข้ามาประเทศไทยด้วยวีซ่าท่องเที่ยวเข้ามาอาศัยอยู่ที่บ้านดังกล่าว แล้วส่งใบแจ้งหนี้บริษัทที่มีชื่อเสียงในประเทศญี่ปุ่นปลอม หรือหมายศาลปลอมไปหลอกลวงผู้เสียหายที่มีข้อมูลส่วนตัวอยู่แล้ว ทั้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ อีเมลแอดเดรส เป็นต้น เพื่อให้ผู้เสียหายหลงเชื่อว่าตนเคยสมัครใช้งานบริการทางอินเตอร์เนตแล้ว ค้างชำระค่าบริการจะต้องรีบชำระค่าบริการเพื่อไม่ให้ถูกดำเนินคดีหรือเพื่อให้มีส่วนลดค่าบริการ

โดยเมื่อผู้เสียหายติดต่อกับกลุ่มผู้ต้องหาซึ่งมีการจัดระบบไอพีโฟนในประเทศไทยเพื่อให้เชื่อว่าเป็นตัวแทนบริษัทเจ้าหนี้ ซึ่งอยู่ในประเทศญี่ปุ่น แล้วหลอกผู้เสียหายให้ไปซื้อบัตรเติมเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-money) ที่ร้านสะดวกซื้อใกล้บ้าน แล้วหลอกให้ผู้เสียหายส่งรหัสบัตรเติมเงินดังกล่าวให้กลุ่มผู้ต้องหา แล้วโอนเงินออกจากบัตรทันที

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นดังกล่าวได้สร้างความเสียหายกว่า 200 ล้านเยนหรือ 70 ล้านบาท พบผู้เสียหายเป็นชาวญี่ปุ่นจำนวนมากกว่า 200 คน

การจับกุมหัวหน้าแก๊ง

เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ.62 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้แถลงจับกุม นายจินไน ยามาโตะ อายุ 30 ปี สัญชาติญี่ปุ่น หัวหน้าขบวนการคอลเซ็นเตอร์ โดยสามารถจับกุมได้ในห้องพักคอนโดมิเนียมในพื้นที่เขตบางรัก กรุงเทพฯ การจับกุมดังกล่าวสืบเนื่องจากก่อนหน้านี้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ได้นำกำลังบุกเข้าตรวจค้นจับกุม แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้ภายในบ้านพักใน ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จังหวัดชลบุรี และสามารถจับกุมตัวสมาชิกคอลเซ็นเตอร์ชาวญี่ปุ่นได้ทั้งหมด 15 คน ก่อนจะผลักดันกลับญี่ปุ่นไปเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

ต่อมาทางการญี่ปุ่นได้ประสานข้อมูลกับทางสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ว่าขบวนการนี้มี นายจินไน ยามาโตะเป็นหัวหน้าและเป็นบุคคลที่ทางการญี่ปุ่น ต้องการตัว ซึ่งยังคงกบดานอยู่ในประเทศไทย โดยจากการสืบสวน พบว่า นายจินไนหัวหน้าขบวนการ เป็นผู้ควบคุมคอยสั่งการลูกทีม จัดหาที่พักและสถานที่ปฏิบัติการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อีกทั้งยังเป็นผู้คอยจัดหาสมาชิกรายใหม่เข้ามาร่วมขบวนการ ถือเป็นตัวการสำคัญ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้ปูพรมออกหาข่าวจนพบเบาะแสว่า นายจินไน พักอาศัยอยู่ที่คอนโดมิเนียมดังกล่าวจึงได้นำกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าจับกุม

สำหรับเบาะแสสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่จับกุม นายยามาโตะ ได้เนื่องจาก นายยามาโตะเคยลืมกระเป๋าเงิน พร้อมเงินสกุลญี่ปุ่น ฉบับละ 10,000 เยนและเงินบาทไทย ฉบับละ 1,000 บาท รวมมูลค่า กว่า 153,000 บาท บนรถแท็กซี่ เมื่อช่วงค่ำวันที่ 8 มกราคม พ.ศ.2562 โดยใช้บริการรถแท็กซี่ จากซอยสุขุมวิท 22 (สายน้ำผึ้ง) ไปลงรถที่ซอยคาวบอย สุขุมวิท 23 ขณะใช้บริการรถแท็กซี่ ได้แวะรับเพื่อนชาวญี่ปุ่น บริเวณข้างห้างสรรพสินค้า เอ็มโพเรียม ใกล้ถึงปากซอยสุขุมวิท 24 หลังจากคนขับแท็กซี่ เก็บกระเป๋าพร้อมเงินสดของนายจินไน ยามาโตะได้นำไปมอบให้สถานีวิทยุช่วยติดตามหาตัว กระทั่งเป็นข่าว โดยเรื่องราวของยามาโตะถูกบันทึกอยู่ในโลกสังคมออนไลน์สามารถสืบค้นข้อมูลและช่วยให้เจ้าหน้าที่ติดตามจับกุมตัวได้ในที่สุด

จากนั้นสืบสวนขยายผลจนพบว่า นายยามาโตะ เป็นหัวหน้ากลุ่ม ที่ทางการญี่ปุ่นต้องการตัวเป็นอย่างมาก เพราะมีชาวญี่ปุ่นที่หลงเชื่อและได้ตกเป็นเหยื่อจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าว จนเกิดความเสียหายไปมากกว่า 500 คน รวมมูลค่า 89 ล้านเยน คิดเป็นเงินไทยประมาณ 25 ล้านบาท ทั้งนี้นายยามาโตะจะถูกดำเนินคดีในไทยกรณีพำนักในราชอาณาจักรเกินกำหนดและผลักดันส่งตัวกลับประเทศญี่ปุ่นเพื่อรับโทษในคดีความผิดและความเสียหายที่เกิดขึ้นในญี่ปุ่น

คนไทยที่มีส่วนร่วมในการกระทำผิด

สำหรับคนไทยที่มีส่วนร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นนั้นไม่พบว่าคนไทยเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่น หากแต่มีความเกี่ยวข้องในการจัดสถานที่พักให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่น โดยการให้เช่าที่พักซึ่งเป็นที่พักราคาหรูในเขตกรุงเทพฯ และ จ.ชลบุรี

1.7 ตัวอย่างการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย พ.ศ.2562

แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยจะมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ.2560 โดยมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งในประเทศและความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศเพื่อปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการตั้งศูนย์การกระทำผิดในต่างประเทศ หากแต่ได้หลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย

อย่างไรก็ตามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่องดังจะเห็นได้จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ก่อให้เกิดผลกระทบที่สำคัญใน พ.ศ.2562 อาทิ

- **การหลอกลวงให้เหยื่อหลงเชื่อโดยแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)**

การหลอกลวงเหยื่อในจังหวัดแพร่และอ่างทอง โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้โทรศัพท์หลอกลวงว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์เข้าไปตามบ้านเรือนของประชาชน สำนักงานราชการและรัฐวิสาหกิจต่างๆ จังหวัดแพร่ เมื่อต้นเดือนมกราคม พ.ศ.2562 เพื่อแจ้งจะระงับสัญญาณโทรศัพท์บ้านก่อนหลอกถามข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักและข้อมูลส่วนตัว

โดยเหยื่อจะได้รับโทรศัพท์และมีการทักเข้ามาว่า

“สวัสดีค่ะ โทรจากบริษัท ทีโอที หมายเลขโทรศัพท์ของท่านจะถูกตัดสัญญาณภายใน 2 ชั่วโมง ให้ท่านติดต่อบริษัท ทีโอทีหรือกด 1 เพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่”

จากนั้น “เมื่อกด 1 ปลายสาย อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่และทำการสอบถามชื่อ นามสกุลและเลขประจำตัวบัตรประชาชน 13 หลัก แต่เหยื่อได้พยายามสอบถามเพราะเนื่องจากตนเองทำงานอยู่ทีโอทีอยู่แล้ว จึงพยายามหลอกล่อสอบถาม แต่เหมือนกับจะรู้ตัวแล้วจึงวางสายไป”

ซึ่งพบว่ามีประชาชนแจ้งเข้ามาแจ้งที่ศูนย์บริการลูกค้าแพร่กว่า 100 ราย ส่วนมากลูกค้าที่โดนจะเป็นลูกค้าที่ยังไม่ครบรอบบิลที่จะต้องชำระ ซึ่งลูกค้าได้โทรเข้ามาสอบถามและได้ทำการตรวจสอบให้ ซึ่งแต่ละรายนั้นยังไม่มียอดค้างชำระใดๆ เลย ซึ่งการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะดังกล่าวได้มีการหลอกลวงเหยื่อในจังหวัดอ่างทองมาก่อนใน พ.ศ.2561

- การหลอกลวงให้เหยื่อหลงเชื่อ โดยแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารให้ทำธุรกรรมทางการเงิน

การหลอกลวงเหยื่อในจังหวัดแพร่เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2562 โดยพฤติกรรมของแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้จะแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารชื่อดังแห่งหนึ่ง โทรศัพท์มาหาผู้เสียหายจำนวน 20 คน แจ้งให้อัปเดตแอปพลิเคชันของธนาคารใหม่ อ้างว่ารหัสเก่าถูกยกเลิกไปแล้ว โดยปลายสายบอกจะส่ง SMS รหัสใหม่ 6 หลักมาให้ จากนั้นให้ผู้เสียหาย บอกรหัสดังกล่าวกับพนักงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและจะอัปเดตข้อมูลธนาคารให้ แต่เมื่อแจ้งรหัส 6 หลักไปแล้วพบว่าเงินในบัญชีทั้งหมดหายไปอย่างรวดเร็ว

โดยกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีวิธีการที่หลอกลวงเหยื่อทำให้เหยื่อตายใจ ด้วยการพูดจานำเสนอขายประกัน หรือโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อให้เชื่อว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารจริงๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวนตรวจสอบพบว่าปลายทางโอนเงินไปที่บัญชีในจังหวัดทางภาคอีสานและถูกถอนออกทั้งหมดอย่างรวดเร็ว

โดยผู้เสียหายอายุ 71 ปี ได้กล่าวว่า

“ตนเองเป็นอดีตพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง เมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ.2562 ช่วงเช้ามีคนโทรศัพท์มาหา แต่ไม่ขึ้นโชว์เบอร์ เป็นเพียงตัวหนังสือคำว่า เบอร์ส่วนตัว ตอนนั้นสะลึมสะลือจึงรับสาย โดยปลายสายอ้างเป็นพนักงานธนาคาร แถมรู้ข้อมูลของตัวเองทุกอย่างจึงหลงเชื่อจากนั้นมิจฉาชีพก็แจ้งว่ารหัสเข้าแอปพลิเคชั่นเก่าไม่สามารถใช้ได้เพราะถูกยกเลิกไปแล้ว ให้บอกหมายเลขใหม่ที่จะส่งเข้าไปในข้อความและบอกรหัส 6 หลักที่ปรากฏ ตอนนั้นไม่ทันคิดจึงบอกรหัสใหม่ไป สุดท้ายเงินถูกถอนออกไปจนหมดบัญชี”

การหลอกลวงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อเหยื่อในจังหวัดแพร่ดังกล่าวข้างต้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมผู้กระทำผิดได้ในเดือนตุลาคม พ.ศ.2562 โดยกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 สามารถจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ปลอมเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารหลอกขอรหัสเอทีเอ็มชั่วคราว ก่อนที่จะนำไปกดเงินแบบไม่ต้องใช้บัตรโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้โทรศัพท์ลวงถามเหยื่อขอรหัสโอทีพี นำไปกดเงินสดตู้เอทีเอ็มแบบไม่ใช้บัตร มีเหยื่อกว่า 200 ราย แต่หลงกล 34 ราย สูญเสียเงินร่วม 2 ล้านบาท ผู้ร่วมขบวนการเป็น 10 คน แบ่งหน้าที่ชัดเจนสูญเงินเกือบ 2 ล้านบาท

โดยมีเหยื่อที่ถูกหลอกลวง จำนวน 34 ราย ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำทีโทรศัพท์มาอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารต่างๆ แล้วสอบ ถามการใช้งานแอพพลิเคชั่นของธนาคารเพื่อนำไปปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ก่อนหลอกขอรหัสโอทีพี (OTP) หรือ One Time Password คือ ชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นมาแล้วส่งเข้าโทรศัพท์มือถือเพื่อนำไปใช้กดเอทีเอ็มยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการมีระยะเวลาเพียงสั้นๆ 3-15 นาที จากนั้นเมื่อคนร้ายได้รหัสไปนำไปกดเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม รวมมูลค่าความเสียหายที่คนร้ายกดเงินสดไปได้ทั้งหมด 34 ราย เป็นเงิน 1,867,921 บาท

โดยผู้กระทำผิดซึ่งเป็นหนึ่งในแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีหน้าที่ในการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรเอทีเอ็ม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากได้มีประชาชนมาร้องทุกข์ว่า ถูกคนร้ายโทรศัพท์มาหลอกถามข้อมูลรหัส OTP และนำรหัสดังกล่าวไปถอนเงินสดออก ประกอบกับได้รับการประสานงานจากธนาคารไทยพาณิชย์ว่า ได้รับการร้องเรียนจากผู้เสียหายจำนวน 34 ราย รวมความเสียหายกว่า 1,867,921 บาท ที่ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์อ้างเป็นพนักงานคอลเซ็นเตอร์ของธนาคารแห่งหนึ่งหลอกถามข้อมูลรหัส OTP และคนร้ายนำรหัสดังกล่าวไปสมัครแอพพลิเคชั่นแล้วทำการถอนเงินสดออกโดยไม่ใช้บัตรเอทีเอ็ม จึงได้รวบรวมข้อมูลโดยส่งเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประสานข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศตำรวจภูธรภาค 5 กองบังคับการตำรวจสืบสวนสอบสวนตำรวภูธรภาค 5 ตำรวจภูธรจังหวัดแพร่และสถานีตำรวจภูธเมืองแพร่ ร่วมทำการสืบสวนจนทราบตัวคนร้าย จึงได้ขออนุมัติ ศาลจังหวัดแพร่อนุมัติออกหมายจับ โดยผู้กระทำผิดรายหนึ่ง ได้กล่าวว่า

“ได้รหัสโอทีพีจากเหยื่อแล้วจึงนำไปถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มโดยไม่ใช้บัตรเอทีเอ็ม โดยรหัสดังกล่าวมาจากกลุ่มผู้จ้างวานที่จะคอยส่งรหัสมาให้ โดยตนเองจะปิดบังใบหน้าหรือสวมวิกผม ทำตำหนิรูปพรรณและสับเปลี่ยนยานพาหนะ ใช้ป้ายทะเบียนปลอมตระเวนไปกดเงินสดทุกวัน วันละหลายครั้ง ได้เงินหลายหมื่นบาทต่อวัน โดยจะได้ค่าจ้าง 10% จากยอดเงินที่กดออกมาได้”

และจากการสืบสวนเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่ากลุ่มขบวนการนี้มีอยู่ด้วยกันประมาณ 10 คน ทำหน้าที่แตกต่างกันไป ทั้งสุ่มหาข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ธนาคารที่ใช้และตรวจสอบเหยื่อใช้แอพของธนาคารนั้นๆ หรือไม่ จากนั้นจะมีคนโทรศัพท์อ้างเป็นพนักงานธนาคารโทรศัพท์เข้าไปหาเหยื่อ ก่อนกดตู้เอทีเอ็ม ใส่หมายเลขโทรศัพท์ให้ระบบส่งรหัสโอทีพีให้ แล้วหลอกขอรหัสส่งให้ผู้ต้องหากดเงินสดออกมาอีกที อันเป็นการกระทำผิดที่แนบเนียนและสลับซับซ้อน ซึ่งหากเหยื่อไม่ได้มีการตรวจสอบกับทางธนาคารจะทำให้เหยื่อหลงเชื่อ แจ้งรหัสให้กับผู้กระทำผิด จนกระทั่งผู้กระทำผิดสามารถนำไปกดเงินจากบัญชีของเหยื่อโดยที่ไม่ต้องใช้บัตรเอทีเอ็ม อันส่งผลทำให้เหยื่อต้องสูญเสียเงินเป็นจำนวนเงินเกือบ 2 ล้านบาท

ตัวอย่างผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ตัวอย่างการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

กรณีศึกษาที่ 1: เพราะความกลัวและรู้เท่าไม่ถึงการณ์ จึงโอนเงิน 1.5 ล้านให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์

กรณีศึกษาที่ 1 เป็นอดีตข้าราชการ อายุ 70 ปี อดีตผู้ช่วยพยาบาล รพ.ตำรวจ เกษียณราชการได้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยได้เล่าว่า

“ได้มีคนโทรศัพท์เข้ามาหาในช่วงเช้า จากผู้ชายที่อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์อยู่ที่ จ.พิษณุโลก ว่าตนได้ส่งของทางไปรษณีย์เป็นสมุดบัญชีกว่า 30 เล่ม โดยส่งให้ผู้หญิงคนหนึ่งและสมุดบัญชีนั้นใช้สำหรับฟอกเงินด้วย ก่อนวางสายไป ไม่นานก็มีคนอ้างว่าเป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจจาก จ.พิษณุโลก โทรมาว่าจะช่วยเหลือ โดยต้องโอนเงินให้กับเจ้าหน้าที่ ปปง. คนละ 5 แสนบาท รวม 3 คน เป็นค่าตรวจสอบทรัพย์สิน โดยการส่งโทรศัพท์ต่อให้ผู้หญิงอีกคนที่อ้างว่าเป็นตำรวจ ปปง. แจ้งว่าต้องส่งเงินในบัญชีทั้งหมดมาให้ตรวจสอบจึงหลงเชื่อยอมโอนไปให้ 1.5 ล้านบาท ดิฉันหลงเชื่อโอนเงินไป 1.5 ล้านบาท ที่ธนาคารแห่งหนึ่งย่านสะพานใหม่ หลังจากนั้นเล่าให้เพื่อนบ้านฟังจึง ดิฉันจึงรู้ว่าถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกเลยรีบไปแจ้งความ”

อย่างไรก็ตามแม้ผู้เสียหายกลุ่มตัวอย่างจะได้รีบแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ประสานไปยังธนาคารที่เกี่ยวข้องหากแต่อายัดเงิน 1.5 ล้านบาท ที่โดนหลอกไปไม่ทัน ต้องรอเงินคืนจากชั้นศาลต่อไป

ซึ่งเมื่อวันที่ปลายเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 เจ้าหน้าที่ตำรวจได้จับกุมแก๊งคอลเซนเตอร์ 19 คน เป็นชาย 10 คน หญิง 9 คน โดยแบ่งการดำเนินการเป็น 3 กลุ่ม คือ อ้างเป็นตำรวจ ไปรษณีย์และรับเปิดบัญชี โดยมีชายไทย อายุ 44 ปี เป็นหัวหน้าชุดคอยสั่งการ ก่อนรับสารภาพว่า

“ได้รู้จักกับชาวไต้หวันที่เป็นหัวหน้าแก๊งใหญ่ภายในเรือนจำ เมื่อพ้นโทษออกมาก็ได้ชวนกันก่อเหตุดังกล่าว” ซึ่งขณะนี้นายเฉินยังหลบหนีอยู่ภายในประเทศ

กรณีศึกษาที่ 2: เพราะความซื่อและกลัว ต้องสูญเสียเงิน 1.5 แสนบาท

หญิงวัยเกือบ 80 ปี ต้องสูญเสียเงินจำนวน 150,000 บาทให้เครือข่ายคอลเซ็นเตอร์เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.2561 เนื่องจากความซื่อที่มีคนโทรศัพท์มาหลอกถามข้อมูลส่วนตัวจึงได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและเพราะความกลัวจะถูกดำเนินคดี รวมทั้งกระบวนการหลอกลวงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ขาดสติในการคิดทบทวนจนกระทั่งได้ถอนเงินจากสลากออมสินและโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างง่ายดาย โดยกรณีศึกษาที่ 2 ได้เล่าว่า

"วันนั้นป้าอยู่บ้านคนเดียว มีโทรศัพท์จากบุคคลที่อ้างตัวเป็นพนักงานไปรษณีย์จังหวัดขอนแก่นโทรศัพท์เข้าไปที่เบอร์โทรศัพท์บ้าน แจ้งว่าตรวจพบว่าสิ่งของในกล่องพัสดุที่มีชื่อของป้าเป็นผู้ส่งอาจเกี่ยวข้องกับผู้ต้องหาคดียาเสพติดทำให้ตำรวจต้องตรวจสอบทรัพย์สินของป้า เขาถามทุกอย่างเลย ถามบัญชีทุกอย่าง แม้กระทั่งบัตรเครดิต เงินสด เขาถามก่อนว่า เรามีสมุดบัญชีเงินฝากไหม มีธนาคารไหนบ้าง เราก็บอกหมดเลย เขาขอเลขบัตรประชาชน เขาบอกว่าจำเป็นต้องรู้เพราะว่าจะได้ช่วยได้ ไม่งั้นบัญชีทุกอย่างของเราจะถูกแบงค์ชาติอายัติ เราก็เลยต้องบอกเขาทั้งหมด สายสนทนาถูกส่งต่อไปยังบุคคลที่อ้างตัวเป็นตำรวจซึ่งแนะนำให้ป้าโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่เชื่อถือได้ว่าปลอดภัยจากการถูกตรวจสอบ ทุกอย่างเกิดขึ้นในเวลารวดเร็ว ป้าไม่มีเวลาแม้แต่จะตั้งสติว่าเคยส่งพัสดุชิ้นนั้นหรือไม่ ข้อมูลส่วนตัวถูกส่งต่อไปยังบุคคลแปลกหน้าปลายสายจนได้ข้อสรุปว่าป้าจะต้องถอนเงิน 150,000 บาท จากสลากออมสิน โอนไปไว้ที่บัญชีที่บุคคลในโทรศัพท์แนะนำเขาให้ไปถอนสลากออมสินฉบับ 150,000 บาท แล้วเอามาเข้าบัญชีกองกลางคือ บัญชีนี้เขามีคนที่เป็นพนักงานซี 5 ถึงซี 6 อยู่ที่แบงก์ชาติ เขาบอกคนนี้เป็นคนซื่อสัตย์มาก ไม่เคยเอาความลับใครไปพูด เขาบอกว่าให้โอนเข้าบัญชีของคนนี้ คนที่เขาแนะนำนี่คือ จุดจบที่ทำให้ป้าต้องสูญเสียเงินจำนวน 150,000 บาท ให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์"

กรณีศึกษาที่ 3: แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หลอกลวงเงิน 500,000 บาท จากคนแก่ที่อยู่คนเดียวไม่รู้เท่าทันกลลวง

กรณีศึกษาที่ 3 เป็นข้าราชการบำนาญเพศหญิงวัย 76 ปี ได้โอนเงินจำนวน 500,000 บาท เข้าบัญชีเครือข่ายคอลเซ็นเตอร์ ลูกสาวของผู้เสียหายคนนี้เปิดเผยว่า

"วันนั้นแม่อยู่บ้านคนเดียว ได้รับโทรศัพท์จากบุคคลที่อ้างตัวเป็นพนักงานไปรษณีย์จังหวัดขอนแก่นก่อนส่งต่อให้คุยกับบุคคลที่อ้างตัวเป็นตำรวจระดับสารวัตร คนกลุ่มนี้บอกกับแม่ว่า ขอตรวจสอบความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด มีการขอข้อมูลส่วนตัว ขอให้รวบรวมเงินไปเปิดบัญชีธนาคารในชื่อของตัวเอง แต่สุดท้ายเงินก็ถูกโอนออกไปจนเกือบหมดเหลือติดบัญชีอยู่เพียงกว่า 900 บาท"

โดยลูกสาวของผู้เสียหายได้กล่าวว่า

"มันเป็นขั้นตอนง่ายมากที่จะหลอกคนแก่ กำหนดรหัสโดยใช้เลข 6 ตัวหลังของบัตรประชาชนของแม่ ซึ่งเขารู้อยู่แล้วว่าเลข 6 ตัวหลังของบัตรประชาชนของแม่คืออะไร จับเสียงได้ว่าเป็นคนแก่อยู่คนเดียว ความไม่รู้เท่าทันของคนแก่ที่แก๊งพวกนี้ได้หลอกลวง เขาให้แม่เอากระเป๋าไว้ข้างตัวตลอด เอาโทรศัพท์ไว้ในกระเป๋าไม่ต้องเอาออกมา ไม่ต้องให้ใครรู้ว่ามีการติดต่อกับตำรวจ เพราะตอนนี้

ตำรวจดำเนินการอยู่ คนแก่ต้องโอนเงินบั้นปลายชีวิต 500,000 บาทไปให้ มันไม่สงสารคนแก่นี่คือสิ่งที่บอกว่าหลอกคนแก่เท่านั้นแหละมันเลวมากเลยนะ”

กรณีศึกษาที่ 4: เกือบโอนเงิน 590,000 บาทให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากแต่ได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานธนาคาร

การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เมื่อ พ.ศ.2561 ด้วยการโทรศัพท์เข้าไปหลอกลวงคุณป้าวัย 61 ปี โดยได้มีคนโทรศัพท์ไปหา อ้างว่าโทรมาจากบริษัทไปรษณีย์ไทย อ้างว่ามีพัสดุของคุณป้าตกค้างอยู่ที่ไปรษณีย์ และมีสมุดบัญชีธนาคารมีเงินอยู่จำนวนหลายล้านบาท จากนั้นก็โอนสายโทรศัพท์ให้คุยกับบุคคลอีก 3 คน ที่อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ บอกว่าคุณป้าเข้าไปพัวพันกับการฟอกเงิน ต้องนำเงินในบัญชีไปให้ตรวจสอบให้ คุณป้าหลงเชื่อและเดินทางไปที่ธนาคารกรุงไทยสาขาชัยนาท เบิกเงินสด จำนวน 590,000 บาท ออกไป

แต่ระหว่างที่จะนำเงินสดไปเข้าเครื่องฝากเงินธนาคารไทยพาณิชย์ตามหมายเลขบัญชีที่คนร้ายบอก ป้าก็เกิดเอะใจขึ้นมาว่าอาจถูกหลอก จึงแกล้งทำเป็นร้องไห้ บอกกับคนร้ายว่าฝากเงินสดเข้าเครื่องฝากธนาคารไม่เป็นและเดินกลับเข้ามาในธนาคารกรุงไทยอีกครั้งทำให้ผู้จัดการธนาคาร ที่เฝ้ามองพฤติกรรมของคุณป้าว่าผิดสังเกตจึงเข้าไปสอบถามพร้อมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและขอคุยโทรศัพท์กับคนร้าย แต่คนร้ายได้วางสายไป จึงรู้ว่าคุณป้าถูกแก็งคอลเซนเตอร์หลอก จึงให้คุณป้านำเงินสดที่เบิกออกมา ฝากกลับเข้าบัญชีธนาคารเหมือนเดิม ทำให้คุณป้าไม่ต้องสูญเงินที่เก็บไว้ใช้ในบั้นปลายชีวิตไป

มูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับมูลค่าความเสียหายซึ่งเกิดจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศต่างๆ ได้รับในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมานั้น มีมูลค่าจำนวนมหาศาลดังจะเห็นได้จากข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้เปิดเผยถึงผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังนี้

1. ประเทศมาเลเซียพบมูลค่าความเสียหายมูลค่ามากกว่า 1,000 ล้านบาท
2. ประเทศจีนและกัมพูชาเสียหายในมูลค่าใกล้เคียงกันคือ 300-400 ล้านบาท
3. ขณะที่ประเทศไต้หวันและไทย เสียหายไปประมาณ 100 กว่าล้านบาท
4. ส่วนประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เสียหายน้อยสุดคือ ต่ำกว่า 100 ล้านบาท

สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ตารางที่ 4.2 สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์	หน้าที่/เครือข่ายในการกระทำผิด	การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด	รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ/พฤติกรรมที่สำคัญ
แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน	- ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าแก๊ง - ประสานความร่วมมือกับอาชญากรในประเทศต่างๆ - สอนการหลอกลวง - ควบคุมการกระทำผิด	- ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศไทยและต่างประเทศ - ตัวการใหญ่ชาวไต้หวันจะส่งตัวแทนเข้าไปประสานและร่วมมือกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศต่างๆ - การร่วมมือกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ - การประสานกับแก๊งอาชญากรรมประเทศอื่นๆ ในการจัดหาคนกระทำผิด การเปิดบัญชี การถอนเงินจากธนาคาร	- **ต้นกำเนิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลก** - มีลักษณะการกระทำผิดที่ใกล้เคียงกับ ***"การขายสินค้าในลักษณะของแฟรนไชส์"*** - รูปแบบของการดำเนินธุรกิจ: **"เป็นธุรกิจที่มี...แบรนด์เนม"** - เป็นหัวหน้าแก๊งในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ - อ่านหนังสือจิตวิทยาขั้นสูงในการก่ออาชญากรรม - ลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ เชี่ยวชาญเทคโนโลยี - ศึกษาข้อมูลประเทศที่ต้องการหลอกลวง ระบบการเงิน ข้อกฎหมายและบริบททางสังคมของประเทศเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อเพื่อทำให้เข้าใจพฤติกรรมของเหยื่อที่ต้องการหลอกลวงและทราบถึงช่องทางในการหลบหลีกการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

ตารางที่ 4.2 สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์	หน้าที่/เครือข่ายในการกระทำผิด	การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด	รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ/พฤติกรรมที่สำคัญ
แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน	- การกระทำผิดโดยร่วมมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน - เป็นหัวหน้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน	- หากต้องการหลอกเหยื่อในประเทศจีนจะตั้งศูนย์ในการกระทำผิดนอกประเทศจีน - หากต้องการหลอกเหยื่อในประเทศไทยจะตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศจีนหรือประเทศอื่นๆ	- การหลอกเหยื่อทั้งที่เป็นโทรศัพท์ และอินเตอร์เน็ต - ปัจจุบันมีการหลอกเหยื่อโดยการใช้อินเตอร์อย่างแพร่หลาย - **มักใช้อินเตอร์เน็ตผ่านระบบวีแชทเพื่อหลอกลวงเหยื่อ** อาทิ การหลอกเหยื่อในรูปแบบของการปั่นหุ้น การหลอกผ่านการขายออนไลน์ การหลอกลงทุนซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ประเทศจีน
แก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซีย	- การกระทำผิดโดยร่วมมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน - ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนได้เข้ามากระทำผิดในประเทศเดินทางมาในรูปแบบนักท่องเที่ยวต่างคนต่างเดินทางมาเพื่อตบตาเจ้าหน้าที่	- การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์เพื่อหลอกลวงเหยื่อในประเทศมาเลเซียเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย - ในขณะเดียวกันได้มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย บริเวณจังหวัดในภาคใต้เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวมาเลเซีย	- **หลอกทำบุญ** จะเปิดเว็บไซต์หรือเปิดโปรแกรมเฟสบุ๊คและโฆษณาเพื่อชักชวนเหยื่อให้ร่วมทำบุญ จัดสร้างพระ สร้างวัด จัดงานทำบุญต่างๆ **- ทำพิธีเสริมดวงชะตา** **- หลอกลวงคนที่ชอบเสี่ยงโชค** ด้วยการส่งเลขเด็ดให้ถ้าหากถูกรางวัลจากล๊อตเตอรี่หรือหวยขอส่วนแบ่ง

ตารางที่ 4.2 สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์	หน้าที่/เครือข่ายในการกระทำผิด	การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด	รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ/พฤติกรรมที่สำคัญ
แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซีย	- มีการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน	- การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย	**- การฟอกเงินผ่านเงินสกุลดิจิตอล** - การล่อลวงให้ผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เปิดไว้หลังจากนั้นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการนำเงินไปซื้อเงินสกุลดิจิตอลหรือบิตคอยน์ เพื่อโอนต่อไปให้หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวอินโดนีเซีย
แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์การกระทำผิดในเวียดนาม	- มีการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน	- การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศเวียดนามเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย	**- มีศูนย์ปฏิบัติการที่มีขนาดใหญ่** มีวิธีการทำงานการเดินทางและวิธีการโอนเงินเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุม คือ หันมากดเงินในประเทศมาเลเซียและไต้หวันเพื่อป้องกันการติดตามจากเจ้าหน้าที่
แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์การกระทำผิดในฟิลิปปินส์	- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันร่วมกับผู้กระทำผิดชาวไทย	- ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศฟิลิปปินส์เพื่อหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทยในประเทศไทย	**- การปรับเปลี่ยนการโอนเงินเหยื่อ** - กระจายไปหลายบัญชี แล้วตระเวนถอนเงินออกจากบัญชี โดยผ่านตู้ ATM ภายในประเทศไทยเป็นการใช้ระบบอีแบงค์กิ้ง รวบรวมเงินไป ณ จุดเดียว แล้วทำรายการที่ไหนก็ได้

ตารางที่ 4.2 สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์	หน้าที่/เครือข่ายในการกระทำผิด	การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด	รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ/พฤติกรรมที่สำคัญ
แก๊งคอลเซ็นเตอร์กัมพูชา	- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศไต้หวันได้ร่วมกับผู้กระทำผิดชาวไทย ชาวกัมพูชาด้วยการใช้ประเทศกัมพูชาเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด - โดยมีหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันได้ถูกจับกุมและดำเนินคดีในประเทศไทย หากแต่ได้รับการประกันตัวในชั้นศาล ต่อมาได้หลบหนีประกันและเข้าไปรวมกลุ่มเพื่อกระทำผิดในประเทศกัมพูชา	- ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศกัมพูชาโดยการหลอกเหยื่อในประเทศอื่นๆ รวมทั้งประเทศไทย - หากมีการจับกุมในประเทศกัมพูชาจะมีการย้ายศูนย์ในการกระทำผิดไปยังประเทศมาเลเซียหรือประเทศอื่นเพื่อหลบหนีการจับกุมต่อไป	**- โรงเรียนสอนการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์** ใช้โรงพยาบาลร้างกรุงพนมเปญเป็นแหล่งกบดาน มีการสอนระดับพื้นฐานตั้งแต่จัดทำสคริปต์ให้คนไทย มีวีดีโอสอนการหลอก วิธีการหาเหยื่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ สอนโทรศัพท์หลอกเหยื่อในไทย
แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่น	- ความเกี่ยวข้องกับแก๊งยากูซ่าในการกระทำผิด โดยมีแก๊งยากูซ่าเป็นผู้บริหารจัดการองค์กร	- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิดคือ การโทรศัพท์ไปหลอกลวงชาวญี่ปุ่น	**- อายุน้อย** มีอายุระหว่าง 20-30 ปี **- มีลักษณะเป็นมืออาชีพ** มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการหลอกเหยื่อ โดยมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด **- มีการแจกคู่มือปฏิบัติงาน** **- วิเคราะห์ความผิดพลาด** **- ตั้งเป้าหมายเหมือนธุรกิจ** **- การเกี่ยวข้องกับเหยื่อที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์มืด**

ตารางที่ 4.2 สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์	หน้าที่/เครือข่ายในการกระทำผิด	การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด	รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ/พฤติกรรมที่สำคัญ
แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์การกระทำผิดในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศไต้หวันได้ร่วมกับผู้กระทำผิดชาวไทย ด้วยการใช้เมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์เป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด - โดยมีหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหญ่ไต้หวันทำหน้าที่ในการควบคุมสั่งการให้หลอกเหยื่อชาวไทย - ชักชวนคนไทยเข้าร่วมกระทำผิดโดยอ้างถึงค่าตอบแทนสูง การไปทำงานต่างประเทศ - หลอกคนไทยเข้าร่วมกระทำผิด อ้างว่าไปทำงานสุจริต อาทิ พ่อครัว แม่บ้าน แต่เมื่อไปถึงจะยึดหนังสือเดินทางและบังคับให้กระทำผิดในการโทรศัพท์มาหลอกเหยื่อชาวไทย	- ตั้งศูนย์การกระทำผิดในเมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์เพื่อหลอกเหยื่อชาวไทยเท่านั้น - เช่าบ้านพักหรูเพื่อเป็นสถานที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในเมืองดูไบ	- ได้นำเทคโนโลยีพิเศษมาใช้หลังจากหลอกเหยื่อ - เมื่อหลอกเหยื่อสำเร็จแล้วจะวางอุบายขอ OTP จากบัญชีธนาคารของเหยื่อ แล้วหลอกให้อ่านข้อความที่ธนาคารแจ้งยืนยันมา เมื่อเหยื่อบอก OTP จะนำ OTP เข้าโปรแกรมดัดแปลงทำให้คอมพิวเตอร์เปรียบเสมือนเป็นมือถือเครื่องหนึ่ง เข้าบัญชีธนาคารของเหยื่อแล้วโอนเงินออกไปยังปลายทางที่แก๊งเตรียมไว้ แล้วถอนเงินนำส่งหัวหน้าแก๊ง แบ่งเงินตามเปอร์เซ็นต์ที่ได้ตกลงกัน - การสุ่มโทรศัพท์หลอกเหยื่อให้โอนเงินในรูปแบบอื่นๆ อาทิ ทำให้เหยื่อเกิดความโลภหรือไม่ทราบว่ากำลังถูกหลอกเนื่องจากแจ้งว่าเป็นเจ้าหน้าที่ จนกระทั่งโอนเงินให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์

ตารางที่ 4.2 สรุปอัตลักษณ์การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์	หน้าที่/เครือข่ายในการกระทำผิด	การตั้งศูนย์ในการกระทำผิด	รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ/พฤติกรรมที่สำคัญ
แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทย	- การรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน โดยมีหัวหน้าที่คอยสั่งการ หรือควบคุมเป็นคนไต้หวัน หากแต่จะมีชาวไทยส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทำหน้าที่ในการหาสมาชิกชาวไทยเข้าร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน	- หากต้องการหลอกเหยื่อชาวไทยจะมีการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดนอกประเทศไทย แต่หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่นๆ จะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยและประเทศอื่น	**- การดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์** อาทิ เก่ง ลิ้นทอง หากแต่หัวหน้าใหญ่สุดก็มักเป็นชาวไต้หวันที่ทำหน้าที่สั่งการควบคุมการกระทำผิดทั้งหมดเพราะชาวไต้หวันมีเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี **- รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ** ทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย การรับจ้างเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง โดยได้รับเงินเดือนประจำและรายได้เป็นร้อยละจากยอดเงินที่ได้รับจากการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ **- ถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ** ถูกหลอกผ่านเพื่อน คนรู้จักหรือนายหน้าในการทำงานว่าจะให้ไปทำงานต่างประเทศ อาทิ เป็นพ่อครัว พนักงานรับโทรศัพท์ แต่เมื่อไปถึงต่างประเทศจะถูกยึดหนังสือเดินทางและสอนให้พูดตามสคริปต์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย หากไม่กระทำตามในบางกรณีถูกทำร้ายร่างกาย **- ถูกหลอกในประเทศไทย** การหลอกให้เปิดบัญชี ยืมบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) ไปกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ส่วนที่ 2: ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ

ปัญหาที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการประกอบอาชญากรรม โดยมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีการสอนบทสนทนาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยได้มีการเปิดโรงเรียนสอนการหลอกเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชาหรือการมีวีดีโอที่บันทึกบทการสนทนาเพื่อสอนแก่ผู้ที่ถูกชักชวนให้เข้าร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

รวมทั้งมักมีเครือข่ายในการกระทำผิดที่มีสมาชิกของแก๊งจำนวนมากทั้งภายในและต่างประเทศที่มีการประสานแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปราบปรามการกระทำผิดในประเทศหนึ่ง อาทิ กัมพูชา ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย แก๊งดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนสถานที่ในการกระทำผิดไปประเทศอื่น รวมทั้งจากจำนวนสมาชิกของแก๊งที่มีจำนวนมากและแบ่งงานกันทำตามความชำนาญอย่างชัดเจนจะทำให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประเทศไทยจำนวนมาก รวมทั้งเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมจะไม่สามารถสาวไปถึงหัวหน้าใหญ่หรือการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดไปจากประเทศไทย อันส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงมีการกระทำผิดในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง

2. การศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศที่จะหลอกลวงเหยื่อ

ลักษณะที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถหลอกลวงเหยื่อได้จนกระทั่งประสบความสำเร็จคือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่ออาชญากรรม โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์เหล่านี้จะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเงิน ข้อกฎหมายและบริบททางสังคมของผู้คนในประเทศตนเองซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อซึ่งอาจศึกษาจากสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นชาติเดียวกับเหยื่อที่ต้องการหลอกลวง รวมทั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีความเป็นอาชญากรอาชีพที่มีการศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศต่างๆ ที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อเพื่อให้ทราบถึงบริบทของสังคม ระบบการเงิน ข้อกฎหมายหรือบทลงโทษที่จะได้รับหากต้องถูกดำเนินคดี รวมทั้งบริบททางสังคมที่เกี่ยวข้องกับเหยื่ออาชญากรรมในประเทศนั้นเพื่อทำให้การหลอกลวงเหยื่อมีความน่าเชื่อถือ สามารถโอนเงินผ่านระบบการเงิน การหลีกเลี่ยงการถูกจับกุมหรือถูกลงโทษ ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำให้การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จ สามารถหลอกลวงเหยื่อได้โดยได้รับเงินจากเหยื่อเป็นมูลค่ามหาศาลและไม่ถูกลงโทษหรือถูกลงโทษไม่รุนแรงเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณเงินที่เหยื่อต้องสูญเสียและผลกระทบต่อสังคมที่แสดงให้เห็นถึงภัยคุกคามที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ

3. ปัญหาการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ

ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ ปัญหาการใช้จิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ ซึ่งประกอบด้วยการสร้างความโลภให้แก่เหยื่อ การสร้างความหวาดกลัวให้แก่เหยื่อหรือการหลอกลวงเหยื่อที่ไม่รู้ ทำให้เหยื่อต้องสูญเสียเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างง่ายดาย ซึ่งจากการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันในประเทศไทย พบว่า แก๊งดังกล่าวได้อ่านหนังสือจิตวิทยาขั้นสูงอาชญากร รวมทั้งการจับกุม

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นที่พบว่าแก๊งดังกล่าวมีการศึกษาข้อมูลและใช้เทคนิคในการหลอกลวงเหยื่อในลักษณะของการประกอบธุรกิจ ดังจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถหลอกลวงเหยื่อโดยก่อให้เกิดผลกระทบจำนวนมาก เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หลอกลวงเหยื่อโดยใช้หลักจิตวิทยา ใช้การแปลงสัญญาณโทรศัพท์เป็นหน่วยงานราชการ โดยหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์แอบอ้างชื่อและนำไปหลอกลวงผู้เสียหายให้โอนเงินจนมีผู้เสียหายจำนวนมาก ส่วนใหญ่มักจะแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ อาทิ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษหรือดีเอสไอ เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เจ้าหน้าที่ธนาคาร เป็นต้น โดยใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือของหน่วยงานรัฐโทรศัพท์เข้าไปหลอกลวงลูกค้าเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้เหยื่อเชื่อ”

ซึ่งการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อควบคู่กับการดำเนินการหลอกลวงที่รวดเร็วและการเลือกเหยื่อที่เป็นคนชราหรือผู้ที่อาจขาดความระมัดระวังในทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งที่สามารถหลอกเหยื่อได้โดยประสบความสำเร็จและสามารถป้องกันยากเพราะแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีช่องทางในการหลอกลวงโดยการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ

4. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ หมายถึง การกระทำความผิดโดยละเมิดกฎหมายอาญา ผู้ก่อการกระทำขึ้นในประเทศหนึ่งมีผลเสียหายเชื่อมโยงอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องหรือก่อให้เกิดความเสียหายที่เชื่อมโยงไปยัง 2-3 ประเทศ

โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งได้หลอกลวงคนไทยจะจ้างคนไทยไปเป็นพนักงานประจำศูนย์โทรศัพท์หรือคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งอยู่ที่ประเทศอื่น อาทิ สาธารณรัฐประชาชนจีน กัมพูชา สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์หรือฟิลิปปินส์เพื่อหลอกลวงผู้เสียหายที่เป็นคนไทยความเสียหายเกิดขึ้นในประเทศไทยและจะมีกลุ่มที่ทำหน้าที่ถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) หรือเรียกว่า “ม้าถอนเงิน” ถอนเงินสดในประเทศไทยไต้หวัน สาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น อันส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการรวบรวมพยานหลักฐานการดำเนินคดีผู้กระทำผิด ซึ่งการจับกุมผู้กระทำผิดในแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่จะมีการจับกุมผู้กระทำผิดรายย่อย ผู้ที่ทำหน้าที่ในการโทรศัพท์ไปหลอกลวงเหยื่อ หาใช่ตัวการใหญ่แต่ประการใด

อย่างไรก็ตามปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะมีการจับกุมหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันได้สำเร็จ หากแต่ยังคงมีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ได้ถูกปราบปรามให้หมดไป เพราะมีการกระทำผิดในหลายประเทศ แม้ตัวการใหญ่หรือหัวหน้าแก๊งจะถูกจับกุม หากแต่สมาชิกของแก๊งยังสามารถกระทำผิดต่อไปได้ อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งหรือแข็งแกร่งขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการป้องกันและปราบปรามเป็นสำคัญ

5. ปัญหาด้านการจับกุมตัว ดำเนินคดีผู้กระทำผิด

เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องประสบกับปัญหาด้านการจับกุมตัวผู้กระทำผิด เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์นอกจากมีทักษะความชำนาญในการประกอบอาชญากรรมแล้ว ยังมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน การวางแผนและตระเตรียมในการประกอบอาชญากรรมอย่างแยบยลอย่างต่างประเทศ รวมทั้งมีการประกอบ

อาชญากรรมที่มีการแบ่งงานกันทำด้วยความชำนาญ บางแก๊งมีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการประกอบอาชญากรรม นอกจากนี้มักมีเครือข่ายในการกระทำผิดที่มีสมาชิกของแก๊งจำนวนมากทั้งภายในและต่างประเทศที่มีการประสานแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน เมื่อตำรวจมีการปราบปรามการกระทำผิดในพื้นที่หนึ่ง อาทิ ประเทศกัมพูชา ฟิลิปปินส์ แก๊งดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนสถานที่ในการกระทำผิดไปในสถานที่อื่นๆ ในประเทศอื่นๆ รวมทั้งจากจำนวนสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีจำนวนมากและแบ่งงานกันทำตามความชำนาญอย่างชัดเจน มีการวางแผนเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้การจับกุมตัวผู้กระทำผิดสามารถกระทำได้ยาก อาทิ การวางแผนในการหลอกลวง การหลอกลวงเหยื่อให้โอนเงินและการโอนเงินจากบัญชีในประเทศไทยไปยังบัญชีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในไต้หวัน จนกระทั่งยากต่อการจับกุมตัวผู้กระทำผิด ซึ่งการติดตามแก๊งนี้มาดำเนินคดีทำได้ยาก เนื่องจากมีการว่าจ้างคนไทยเปิดบัญชีธนาคารและไปตั้งฐานที่ต่างประเทศเพื่อโทรกลับมาหลอกลวงคนไทยโดยเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเกษียณและผู้ที่มีเงินฝากในบัญชีธนาคาร

รวมทั้งกระบวนการในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่รวดเร็วเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเก็บรวบรวมพยานหลักฐานได้ยาก หากแต่กระบวนการดำเนินคดีล่าช้า เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

นอกจากนี้เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมตัวผู้กระทำผิดซึ่งเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ ผู้กระทำผิดจะไม่ให้การที่ซัดทอดไปยังแก๊งอาชญากรรม โดยบอกว่าไม่รู้จักกันหรือผู้กระทำผิดไม่รู้จักหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างแท้จริง เนื่องจากมีหน้าที่เพียงโทรศัพท์ในการหลอกลวง การรับจ้างเปิดบัญชีหรือการทำหน้าที่ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มแต่เพียงประการเดียว โดยไม่ทราบว่าหัวหน้าใหญ่ที่คอยบงการเป็นใคร โดยที่ไม่ทราบว่าหัวหน้าแก๊งอาชญากรรมที่เป็นตัวบงการการกระทำผิดในต่างประเทศเป็นใครอันส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าตำรวจในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างปัญหาในการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซีย เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียจะมีพฤติกรรมการกระทำผิดที่มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน โดยหัวหน้าแก๊งมักจะสั่งการหรือบังคับบัญชาจากประเทศมาเลเซียทำให้การจับกุมผู้กระทำผิดมักจะได้ผู้ที่ไม่ได้เป็นหัวหน้าหรือผู้กระทำผิดรายสำคัญอันส่งผลให้ปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญที่ยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่องในประเทศไทยและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยจำนวนมหาศาล

ดังนั้นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดของของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ ปัญหาในการจับกุมตัวผู้กระทำผิด โดยเฉพาะการจับกุมตัวผู้กระทำผิดรายสำคัญ เนื่องจากการแบ่งงานกันทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตลอดจนการการเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย โดยเฉพาะกลุ่มประเทศที่ไม่ต้องขอวีซ่าและการลักลอบเข้าประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยมีพื้นที่ชายแดนที่ติดกับธรรมชาติที่ทำให้สามารถหลบหนีเข้าเมืองได้ง่าย รวมทั้งการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดในประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียนโดยการหลอกลวงเหยื่อในประเทศที่สามทำให้ยากต่อการจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำผิดรายสำคัญได้

6. ปัญหาโทษที่ได้รับน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ปัญหาการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งประสบปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐาน รวมทั้งการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในคดีที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงซึ่งมีกำหนดโทษไม่สูงมากนัก ดังจะเห็นได้จากผู้พิพากษากลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “โทษที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้รับจะมีกำหนดโทษน้อย โดยคอลเซ็นเตอร์มักจะถูกดำเนินคดีในคดีฉ้อโกงประชาชน มีกำหนดโทษ 6 เดือนถึง 7 ปี หากสารภาพจะได้ลดโทษกึ่งหนึ่ง ซึ่งเมื่อไม่ใช่คดีที่มีกำหนดโทษจำคุก 5 ปี ขึ้นไป คดีไปที่ผู้พิพากษาเวรชี้คดี ไม่มีการสืบพยานประกอบคำสารภาพทำให้ไม่ทราบรายละเอียดของคดีอย่างแท้จริงและเมื่อให้การสารภาพจะลดโทษให้กึ่งหนึ่ง ซึ่งถือว่ากำหนดโทษน้อยมาก กำหนดโทษน้อยกว่าคดีที่เกี่ยวข้องกับการลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ที่มีเหตุอุกฉกรรจ์ หากแต่ได้รับความเสียหายน้อยกว่าคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์
>
> นอกจากนี้เมื่อต้องโทษในเรือนจำหากผู้ต้องขังมีความประพฤติดีจะได้รับการลดโทษอีก เนื่องจากคดีนี้เป็นคดีที่ไม่มีกำหนดโทษสูงทำให้ผู้ที่กระทำผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เห็นว่า กำหนดโทษที่ได้รับไม่สูง มีความคุ้มค่าต่อการกระทำผิด นอกจากนี้การชดใช้ค่าเสียหายคืนให้แก่เหยื่อไม่สามารถกระทำได้เพราะบางครั้งไม่สามารถบังคับคดีได้จากบุคคลใด เนื่องจากหัวหน้าใหญ่เป็นชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวไต้หวัน”

รวมทั้งปัญหาการผลักดันผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออกนอกประเทศทำให้ได้รับโทษทางกฎหมายน้อย หรือไม่ได้รับโทษทางกฎหมายในประเทศไทย ซึ่งหากส่งกลับไปลงโทษในบางประเทศในลักษณะของการฉ้อฉลหลอกลวง อาจได้รับโทษเพียงเล็กน้อยซึ่งส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่มีความเกรงกลัวต่อโทษที่ได้รับ อันอาจส่งผลต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดไปจากประเทศไทย

7. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวัน

ภายใต้กฎหมายของไต้หวันพบว่าผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุด คือ 7 ปี ในขณะที่ในประเทศจีนพบว่าผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุดตั้งแต่ 10 ปี จนกระทั่งจำคุกตลอดชีวิต โดยศาลสูงสุดของประเทศจีนได้กล่าวว่าใน ค.ศ.2011 ผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศจีนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นมากกว่าร้อยละ 99

ซึ่งปัญหาบทลงโทษที่น้อยเกินไปต่อการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวันทำให้ไม่สามารถป้องปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆ ทั่วโลกพบว่า การกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีบทลงโทษในประเทศไต้หวันที่น้อยไม่มีความรุนแรง ดังจะเห็นได้จากการลงโทษชาวไต้หวันที่กระทำผิดเกี่ยวข้องแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกจับกุมใน ค.ศ.2011 ในประเทศเคนยา โดยมีการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อในประเทศฟิลิปปินส์ได้ถูกส่งตัวกลับไปยังประเทศไต้หวันโดยก่อให้เกิดมูลค่าความเสียหาย 100 ล้านหยวน พบว่า ผู้กระทำผิด จำนวน 12 คน ถูกศาลตัดสินจำคุกเป็นระยะเวลา 16-44 เดือน ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงเป็นค่าปรับได้อันส่งผลให้ผู้กระทำผิดในประเทศไต้หวันยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง โดยมีการย้ายฐานศูนย์กลางการกระทำผิดไปยังประเทศที่สองเพื่อหลอกเหยื่อในประเทศที่สามและส่งผลกระทบต่อมูลค่าความเสียหายทางเศรษฐกิจทั่วโลกมูลค่ามหาศาล (Ding Xuezhen Source:Global Times, 2016)

อันแสดงให้เห็นว่ากำหนดโทษที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้รับน้อยเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับอันส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่เกรงกลัวการกระทำผิดและยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกิดจากประเทศไต้หวันคือและจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวถึงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการกำเนิดในประเทศไต้หวัน เนื่องจาก

> “ประเทศไต้หวันเป็นต้นกำเนิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเกิดจากพวกมาเฟีย ถามว่าทำไมแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงไปเกิดที่ไต้หวันเพราะว่าเทคโนโลยีของไต้หวันเจริญมาก เทคโนโลยีของไต้หวันเหนือกว่าประเทศจีนอีก เพียงแต่ว่าจีนไม่ยอมรับไต้หวันเท่านั้นเองเพราะฉะนั้นวันนี้ไต้หวันมีกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์เหมือนกับแก๊งยาเสพติดในบ้านเรา ซึ่งเป็นกลุ่มของเขาเรียกว่าเป็นกลุ่มมาเฟีย ประเทศไต้หวันก็พยายามปราบปราม แต่ประการสำคัญ คือ ประเทศเขาก็ไม่ได้ใหญ่แล้วเทคโนโลยีของเขามันเจริญมาก ทำให้การบังคับใช้กฎหมายกับการกระทำผิดในรูปแบบของกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยการใช้เทคโนโลยีมันก็ยากพอสมควร เพราะฉะนั้นการเจ้าหน้าที่ตำรวจของประเทศไทยไปไต้หวันทำให้เราได้ข้อมูลกลุ่มแก๊งมาทั้งหมดแล้ว ตัวการสำคัญเราก็จับได้ในประเทศไทย ตัวการสำคัญที่เป็นเบอร์ต้นๆ ของไต้หวันก็จับได้ในประเทศไทย ประเทศไต้หวันเขาก็พอใจในการทำงานของประเทศไทยที่ผ่านมาเพราะฉะนั้นเรื่องอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ ถ้าจะหยุดก็ต้องหยุดโดยวิธีนี้คือ การหยุดการกระทำผิดในประเทศไทย รวมทั้งการหลอกลวงคนไทยในการกระทำผิดเป็นสำคัญ”

8. ปัญหาข้อมูลรั่วไหลจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลลูกค้า

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถติดต่อเหยื่อและหลอกลวงเหยื่ออาชญากรรมได้คือ ปัญหาข้อมูลที่รั่วไหลจากทางธนาคารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลของลูกค้า ซึ่งข้อมูลลูกค้าจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลลูกค้าทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ แต่ข้อมูลส่วนหนึ่งอาจมีการรั่วไหลได้เนื่องจากการถูกขโมยหรือแฮกส์ทางอินเตอร์เน็ตหรือเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีการทุจริตแอบขายข้อมูลบางส่วนให้แก่แก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นการกระทำโดยเจตนาหรือไม่เจตนา โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงได้นำข้อมูลจากลูกค้าไปใช้สร้างความน่าเชื่อถือจนกระทั่งเหยื่อยอมโอนเงินให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์

9. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติปลอมแปลงหนังสือเดินทางหรือเอกสารปลอมต่างๆ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ ปัญหาการปลอมแปลงหนังสือเดินทางหรือเอกสารปลอมต่างๆ โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติจะใช้เอกสารปลอมในการติดต่อหรือแสดงเป็นหลักฐานในการอาศัยในประเทศไทย อาทิ การเช่ารถ เช่าบ้าน การเช่าห้องพัก การทำธุรกรรมในการติดต่อซื้อขายอุปกรณ์ต่างๆ อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการติดตามจับกุมผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ

10. ปัญหาการหลบหนีกลับเข้าประเทศ

เมื่อผู้กระทำผิดถูกจับกุมดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งจะมีคนไทยซึ่งเป็นนักกฎหมายในการให้คำแนะนำปรึกษา รวมทั้งจะมีนายประกันคนไทยส่วนหนึ่งที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการให้ประกันตัวซึ่งอาจเนื่องจากคดีที่เกี่ยวข้องกับฉ้อฉลหลอกลวงซึ่งเป็นคดีที่มีกำหนดโทษไม่สูงทำให้ผู้กระทำผิดจึงได้รับการประกันตัวในชั้นศาลและปัญหาที่ตามมาคือ เมื่อผู้กระทำผิดได้รับการประกันตัวในชั้นศาลมักจะมีการหลบหนี

ประกันกลับประเทศอันส่งผลต่อปัญหาในการป้องกันปราบปรามและการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย

นอกจากนี้ปัญหาที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ได้มีการหลบหนีกลับประเทศหรือการหลบหนีไปต่างประเทศ ปัจจุบันยังประสบปัญหาในการนำตัวผู้กระทำผิดดังกล่าวกลับเข้ามาดำเนินคดีในประเทศไทย เนื่องจากปัญหาในการติดตามตัว ปัญหาของข้อกำหนดกฎหมายระหว่างประเทศ รวมทั้งปัญหาของผู้กระทำผิดที่มีการเปลี่ยนชื่อและนามสกุลใหม่ทำให้ยากต่อการจับกุมมาดำเนินคดีในประเทศไทย

11. การกระทำผิดซ้ำ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้แก่ ปัญหาการกระทำผิดซ้ำของแก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่มักจะมีการกระทำผิดซ้ำ แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถจับกุมตัวและเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมจนกระทั่งถูกลงโทษด้วยการจำคุก หากแต่เมื่อพ้นโทษผู้กระทำผิดมักจะมีการเปลี่ยนชื่อนามสกุลและเดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อกระทำผิดซ้ำอีกครั้ง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงชื่อนามสกุล รวมทั้งมีการทำหนังสือเดินทางปลอมเพื่อเข้าประเทศ แล้วเข้ามากระทำผิดซ้ำในประเทศไทยอย่างไม่เกรงกลัวกฎหมาย โดยผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งกล่าวว่าแม้จะถูกลงโทษทางกฎหมายแต่เมื่อพ้นโทษก็ยังคงกระทำผิดในประเทศไทยต่อไปเพราะสามารถกระทำผิดได้ง่าย มีรายได้ค่าตอบแทนที่คุ้มต่อการเสี่ยงในการกระทำผิด

12. ปัญหาการไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายของประเทศไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีในประเทศไทยหรือกระทำผิดในต่างประเทศ หากแต่มีผลกระทบต่อประเทศไทยส่วนหนึ่งไม่มีความเกรงกลัวต่อกฎหมายของประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งที่มีการกระทำผิดและถูกตำรวจจับตัวดำเนินคดีจนกระทั่งถูกควบคุมตัวในเรือนจำ ซึ่งแม้พ้นโทษออกมาแก๊งดังกล่าวยังคงกระทำผิดต่อไป โดยได้มีการเปลี่ยนชื่อและนามสกุลและเดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อกระทำผิดอีกครั้ง โดยให้เหตุผลของการกระทำผิดว่ารายได้ค่าตอบแทนที่สูงเป็นสิ่งจูงใจในการกระทำผิด รวมทั้งได้ศึกษากฎหมายของประเทศต่างๆ ในเอเชีย อาทิ การศึกษาว่าหากมีการกระทำผิดในรูปแบบของการลักทรพย์หรือการปล้นทรัพย์ในประเทศอื่นๆ จะมีบทลงโทษที่สูงกว่าประเทศไทย หากแต่ประเทศไทยมีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงฉ้อฉลน้อยกว่า ซึ่งกฎหมายของประเทศอื่นๆ มีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการลักทรัพย์ที่หนักกว่ากำหนดโทษของประเทศไทย อาทิ การตัดมือหรือการประหารชีวิต ในขณะที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อฉลหลอกลวงมีกำหนดโทษไม่สูง จึงได้ตัดสินใจเข้ามากระทำผิดในประเทศไทย อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อันส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติมีการเข้ามากระทำผิดที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยมากและเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

13. ปัญหาจากผู้เสียหาย

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมีความเกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมได้แก่

- ปัญหาจากตัวผู้เสียหายแจ้งความดำเนินคดีช้าหรือไม่เข้าแจ้งความ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ ปัญหาจากผู้เสียหายที่ไม่ได้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างแท้จริง โดยเฉพาะหากผู้เสียหายเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยไม่นานหรือนักท่องเที่ยวที่รีบกลับประเทศอาจไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินคดี

กับแก๊งข้ามชาติดังกล่าวมากนักจึงทำให้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งกลายเป็นคดีที่ไม่มีผู้เสียหาย ซึ่งหากจะมีการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวข้างต้น ผู้เสียหายจะต้องมีการลงทุนคือ การให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินคดี โดยการรีบแจ้งความเพื่อดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้ได้เร็วที่สุด แต่หากผู้เสียหายไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แจ้งความเพื่อดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ช้าจะทำให้การป้องกันปราบปรามผู้กระทำผิดประสบปัญหา ไม่สามารถป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประสบปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐานการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับผู้เสียหายที่ตกเป็นเหยื่อของหลอกให้เล่นการพนัน ศาลมักจะเห็นว่าผู้เสียหายเป็นผู้ร่วมกระทำผิดและสมัครใจเล่นเองจึงมักยกฟ้องในข้อหาฉ้อโกง ซึ่งหากศาลจะมีการลงโทษในข้อหาฉ้อโกงจะต้องมีการพิสูจน์ได้อย่างแท้จริงว่าแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติดังกล่าวมีเจตนาในการหลอกเหยื่อให้มากระทำผิดตั้งแต่แรกซึ่งเป็นการพิสูจน์ที่ยากมาก

นอกจากนี้หากเป็นการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดที่เหยื่อชาวต่างประเทศปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของการดำเนินคดีกับแก๊งดังกล่าวคือ การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวมักจะไม่มีผู้เสียหายหรือเจ้าทุกข์เข้าแจ้งความอย่างแท้จริง หากแต่จะเป็นการแจ้งเพื่อขอความร่วมมือในการจับกุมดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวในประเทศไทย ดังนั้นหากเป็นกรณีของผู้เสียหายหรือเจ้าทุกข์ที่อยู่ต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะประสบปัญหาในการประสานงานหรือติดต่อกับผู้เสียหายเพื่อดำเนินคดีกับแก๊งดังกล่าว

- เหยื่อหรือผู้เสียหายเปิดโอกาสให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์กระทำผิด

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ เหยื่อหรือผู้เสียหายได้เปิดโอกาสให้แก๊งดังกล่าวได้มีการกระทำผิด ดังจะเห็นได้จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักเลือกเหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุเนื่องจากสามารถหลอกลวงหรือชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้กระทำผิดวัยทำงาน

นอกจากนี้การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งได้อาศัยความโลภของเหยื่อหรือความกลัวของเหยื่อเป็นเป้าหมายในการกระทำผิด โดยการชักจูงใจทำให้เหยื่อหลงเชื่อและเดินทางไปธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มเพื่อถอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งมีความแตกต่างจากอาชญากรรมพื้นฐาน (Street Crime) ที่ผู้กระทำผิดมีการใช้กำลังหรืออาวุธในการทำร้ายเหยื่อเพื่อประสงค์ต่อทรัพย์สินของเหยื่อ หากแต่การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีลักษณะของการใช้ความนุ่มนวล ความไว้เนื้อเชื่อใจ การทำให้เหยื่อมีความโลภหรือความกลัว รวมทั้งความไม่รู้หรือการเข้าใจผิดและทำให้เหยื่อที่ขาดการระมัดระวังต่อทรัพย์สินของตนเองต้องถูกหลอกให้โอนเงินหรือถอนเงินจากบัญชีของตนเองให้แก่อาชญากรที่ไม่เคยรู้จักหรือเห็นหน้ากันมาก่อน อันเป็นปัญหาที่สำคัญที่เหยื่อเปิดช่องโอกาสในการกระทำผิดให้แก่อาชญากรเป็นสำคัญ โดยขาดการระมัดระวังในการปกป้องทรัพย์สินของตัวเอง อันส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพราะหากประชาชนมีส่วนร่วมการป้องกันทรัพย์สินของตนเอง จะทำให้การกระทำผิดของแก๊งดังกล่าวเกิดขึ้นได้ยากและเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถป้องกันปราบปรามปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

14. ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้แก่

- ปัญหาไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิด

ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สำคัญได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิดที่เป็นสมาชิกของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลจะไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิดเลยหากเจ้าหน้าที่ตำรวจต่างประเทศไม่ได้แจ้งหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิดดังกล่าว ซึ่งเมื่อสมาชิกของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติดังกล่าวได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงประสบปัญหาในการติดตามจับกุมตัวผู้กระทำผิด

- ปัญหาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรข้ามชาติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้แก่ ปัญหาระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีการจัดเก็บระบบข้อมูลของแก๊งอาชญากรข้ามชาติที่ยังไม่เป็นระบบที่สามารถประสานกันได้โดยตรง นอกจากนี้ยังไม่มีการประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชนหรือประชาชนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติ รวมทั้งไม่สามารถตรวจสอบที่พักอาศัยของชาวต่างชาติที่เข้ามาพักในประเทศไทยได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถนำข้อมูลการเข้าประเทศหรือการกระทำผิดของแก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นอาชญากรรมข้ามชาติเพื่อมาใช้ในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดได้

- ปัญหาไม่มีการสำรวจ ติดตามเพื่อการควบคุมการพักอาศัยของคนต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามแก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยได้แก่ ปัญหาไม่มีระบบการสำรวจ ติดตามเพื่อการควบคุมการพักอาศัยของคนต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ไม่ทราบที่พักอาศัยของชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยอย่างแท้จริง รวมทั้งเมื่อชาวต่างชาติกระทำผิดจะไม่สามารถจับกุมติดตามได้ เนื่องจากไม่ทราบถึงสถานที่พักอาศัยของชาวต่างชาติอย่างแท้จริง โดยปัจจุบันประเทศไทยยังประสบปัญหาในเรื่องการจับเก็บระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานที่พักอาศัยของชาวต่างชาติในประเทศไทย

- ปัญหาเรื่องพยานหลักฐานในการดำเนินคดี

สำหรับปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการป้องกันปราบปรามและการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ ปัญหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดี เนื่องจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีลักษณะเป็นอาชญากรรมขั้นสูง (High Crime) โดยมีความเป็นอาชญากรอาชีพ ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีการแบ่งสายการบังคับบัญชาทั้งภายในและต่างประเทศ รวมทั้งการทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อให้เหลือร่องรอยของพยานหลักฐานในการดำเนินคดีของตำรวจน้อยที่สุด ซึ่งหากเหยื่อมีการแจ้งความดำเนินช้าโอกาสในการติดตามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดจะประสบปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐาน

นอกจากนี้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จัดเป็นอาชญากรรมที่ไม่มีหน้าตา เนื่องจากเหยื่อติดต่อพูดคุยกับอาชญากรทางโทรศัพท์หรือทางอินเตอร์เน็ตเท่านั้น หลังจากเหยื่อถูกหลอกลวงให้หลงเชื่อและมีการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยจะมีการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ต่างประเทศ รวมทั้งหากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อต่างประเทศจะตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ประเทศไทยและแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการย้ายฐานการหลอกลวงเหยื่อไปประเทศต่าง ๆ จากลักษณะของการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเทศตั้งแต่สามประเทศขึ้นไป จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเฉพาะปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐาน เพราะสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานในการโทรศัพท์หลอกเหยื่อ การเปิดบัญชี การถอนเงินและการฟอกเงินที่ทำให้การรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประสบปัญหา

โดยการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน ทำให้บางครั้งเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมตัวผู้กระทำผิดได้ อาจไม่มีพยานหลักฐานในการดำเนินคดี เนื่องจากได้มีการส่งพยานหลักฐานไปยังผู้กระทำผิดในกลุ่มแก๊งคือ การโอนเงินที่ได้จากการกระทำผิดกลับไปยังประเทศไต้หวัน เป็นต้น รวมทั้งเจ้าทุกข์ไม่สามารถยืนยันตัวผู้กระทำผิดได้ เนื่องจากเป็นอาชญากรรมที่ไม่มีหน้าตา นอกจากนี้ปัญหาพยานหลักฐานของแก๊งลักทรัพย์ข้ามชาติที่กระทำผิดในรูปแบบของอาชญากรรมชั้นสูง โดยเฉพาะการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการปลอมแปลงข้อมูลตัวตนของเหยื่อหรือการหลอกเหยื่อให้โอนเงินผ่านบัตรเอทีเอ็ม เจ้าหน้าที่ตำรวจจะประสบปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐาน โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีเทคนิคในการประกอบอาชญากรรมที่สลับซับซ้อน มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีผู้ที่คอยสั่งการหรือบังคับบัญชาจากต่างประเทศ รวมทั้งการหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดีค่อนข้างยากโดยจะต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับแก๊งดังกล่าว

นอกจากนี้ปัจจุบันประเทศไทยยังมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้ค่อนข้างน้อย หากแต่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการประสานความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ธนาคารในการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับแก๊งดังกล่าว รวมทั้งในการรวบรวมพยานหลักฐานหากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความชำนาญเพียงพอจะทำให้กลุ่มแก๊งดังกล่าวลบข้อมูลการกระทำผิดทิ้งทำให้ยากต่อการหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดี นอกจากนี้ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งของพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกับแก๊งดังกล่าวคือจะต้องมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารระหว่างประเทศในการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับแก๊งดังกล่าวอันส่งผลต่อปัญหาอุปสรรคในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- ปัญหาเรื่องกล้องวงจรปิดหรือ CCTV

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของพยานหลักฐานที่จะได้จากกล้องวงจรปิดหรือ CCTV คือ ปัญหากล้องวงจรปิดหรือ CCTV ในประเทศไทยที่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก เมื่อตำรวจต้องการหาพยานหลักฐานจากกล้องวงจรปิดหรือ CCTV มักจะพบว่ากล้องวงจรปิดหรือ CCTV ส่วนหนึ่งไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถใช้งานได้เต็มที่ รวมทั้งมีระยะเวลาในการบันทึกภาพ หากเลยกำหนดระยะเวลาดังกล่าวอาจไม่สามารถดูภาพดังกล่าวได้จึงเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการใช้กล้องวงจรปิดหรือ CCTV เพื่อหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดดังกล่าว

- ปัญหาการยืนยันตัวบุคคล

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการป้องกันปราบปรามแก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยคือ ปัญหาการยืนยันตัวบุคคลของ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ เนื่องจากระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลายนิ้วมือผู้กระทำผิดยังไม่สามารถนำมาใช้ในการระบุตัวตนที่ถูกต้องของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ โดยสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งมีการกระทำผิดและได้หลบหนีออกจากประเทศไทย ต่อมาได้เข้ากลับมาในประเทศด้วยการเปลี่ยนชื่อและนามสกุล หากแต่ระบบการยืนยันตัวบุคคลของชาวต่างชาติในประเทศไทยด้วยการใช้ลายนิ้วมือยังไม่มีประสิทธิภาพมากนักอันส่งผลต่อการดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย

- ปัญหาด้านการดำเนินคดี

ปัญหาด้านการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย

1. ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “ปัญหา Call Center เป็นปัญหาที่สั่งสมมายาวนานเป็น 20-30 ปีในประเทศไทยเรา แต่ว่าไม่มีการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง รัฐบาลมาก็สั่งปราบหมดแต่ก็เป็นแค่บางส่วนเท่านั้น แต่ไม่มีใครทำชาวบ้านเดือดร้อนชาวบ้านถูกหลอก ชาวบ้านไปแจ้งความไว้ก็แค่ลงบันทึกประจำวัน ชาวบ้านเขาก็กลับบ้านไปก็ไม่ได้เงินคืนเพราะฉะนั้นมันก็หมักหมมขึ้นเรื่อยๆ”

อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่งผลให้ผู้กระทำผิดในแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ถูกดำเนินคดี รวมทั้งเหยื่อไม่ได้รับการเยียวยาช่วยเหลือแต่ประการใด

2. การตั้งข้อกล่าวหาในการกระทำผิด

เจ้าหน้าที่ตำรวจประสบความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เมื่อสามารถจับกุมผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีได้เป็นหลัก รวมทั้งเมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่กระทำผิดหรือกระทำผิดน้อยลงเป็นสำคัญ หากแต่ปัญหาในการดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจจะไม่ทราบมากนักกล่าวคือ กระบวนการยุติธรรมประสบปัญหาในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ค่อนข้างมากเนื่องจากปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งข้อหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยข้อหาฉ้อฉลหลอกลวงประชาชนโดยไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดที่เป็นอาชญากรรมข้ามชาติ

ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยส่วนใหญ่เมื่อจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ โดยส่วนใหญ่จะมีการตั้งข้อหาการหลอกลวงประชาชนกับผู้กระทำผิด ซึ่งจะต้องมีการดำเนินคดีด้วยการใช้กฎหมายอาญาในการดำเนินคดีและการลงโทษเป็นหลัก ในขณะที่หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งข้อหาแก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในรูปแบบของอาชญากรรมข้ามชาติจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจและกระบวนการยุติธรรมสามารถดำเนินคดีได้ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 ที่มีกำหนดโทษที่มีความรุนแรงมากขึ้น ในขณะที่หากมีการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความผิดที่เกี่ยวข้องกับฉ้อฉลหลอกลวงประชาชนจะมีกำหนดโทษที่ไม่สูงมากนักจึงทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถขอประกันตัวจากศาลได้และอาจนำไปสู่การหนีประกันในชั้นศาล ซึ่งหากไม่ให้ประกันตัวจะขัดต่อหลักการดำเนินคดีอาญาที่มุ่งเน้นเรื่องสิทธิมนุษยชนหรือหากได้รับการลงโทษอาจได้รับการลงโทษจำคุกเป็นระยะเวลาไม่มากนัก

3. ปัญหาไม่ได้ดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีรูปแบบการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการกระทำผิดเกี่ยวข้องกับประเทศตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป หากแต่เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นพนักงานสอบสวนประจำสถานีตำรวจอาจมีการดำเนินคดีในลักษณะของการฉ้อฉลหลอกลวงธรรมดา โดยไม่ได้ตั้งข้อหาในลักษณะของการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติซึ่งมีกำหนดโทษที่สูงกว่าการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะของการดำเนินคดีเป็นรายบุคคลและมีการดำเนินคดีในลักษณะของการหลอกลวงฉ้อฉลเหยื่อ อันเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “พนักงานสอบสวนบางโรงพักไม่ได้ดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ เนื่องจากไม่ทราบว่าควรดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ หากแต่ปัญหาที่เคยประสบคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนอาศัยการฉ้อฉลโดยการที่รับเป็นคดีฉ้อโกงแล้วก็มีการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในคดีฉ้อโกงซึ่งโทษน้อย โดยอาจมีการรับเงินเพื่อเป็นการเคลียร์คดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากผู้ต้องหาที่เกี่ยวข้องกับคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์เขามีเงิน ก็เลยมีการตกลงกับเจ้าหน้าที่บางคน ทำให้เป็นคดีที่เบา มีการถอนคำร้องทุกข์ อันอาจเนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการจ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจก็เป็นได้ ตอนที่ผมเคยป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็เคยประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 ราย ที่มีการตกลงกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผมก็ลงโทษพนักงานสอบสวนคนนั้นก็ให้ย้ายออกไปแล้วไม่ให้มาทำหน้าที่พนักงานสอบสวนต่อไป
> ดังนั้นเมื่อเราใช้มาตรการการลงโทษแบบนี้แล้วผมมีหนังสือสั่งการโดยให้ท่าน ผบ.ตร. ลงนามทั่วประเทศว่า กรณีเหตุแบบนี้เนี่ยห้ามรับเป็นคดีฉ้อโกงธรรมดาโดยเด็ดขาดเพราะฉะนั้นเมื่อเราทำอย่างนี้ คดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็จะลดลงทุกท้องที่ทั่วประเทศได้ดำเนินการรับคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งหมดอยู่แล้ว พอทราบว่าเป็นคดีก็ให้แจ้งให้เราทราบ เราจะได้ส่งพนักงานสอบสวนของศูนย์ไปช่วยโรงพักเขาก็จะจะปฏิบัติงานเบาลง คือ ตอนที่ผมทำอยู่เนี่ยโรงพักเขาสบายใจเพราะว่าเขามีหน้าที่แค่รับแล้วก็แจ้ง เพราะเขาแจ้งมาเราก็ส่งทีมไปช่วยเลยแล้วเวลาผมส่งทีมไปช่วย ผมส่งทีมไปครั้งละ 4-5 คน ทีมผมเนี่ยก็จะลงไปสอบสวนแทนเลยแต่ว่าพนักงานสอบสวนคนนั้นก็จะมีหน้าที่แค่เซ็นชื่อ แต่ทีมผมก็จะไปทำให้เสร็จเลยเพราะฉะนั้นท้องที่ก็จะทำงานได้ดี ไม่ต้องเป็นภาระเพราะฉะนั้นสมมุติบางคนขี้เกียจรับผิดชอบทำเป็นฉ้อโกงดีกว่ามันก็เริ่มสบายแล้วว่าไม่ต้องทำเรื่องเป็นฉ้อโกงแล้ว แถมถ้าทำเป็นฉ้อโกงมันก็จะมีโทษเบากว่าการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ
> สำหรับการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติคือครั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ต้องการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตาม พ.ร.บ ป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ เพราะประสบปัญหาความยุ่งยากมาก มันยุ่งยากจริงๆ ครับเพราะว่าต้องประสานหมดรวมถึงอัยการสูงสุด เนื่องจากความผิดเหล่านี้เป็นความผิดเมื่อเราดำเนินคดีแล้วเป็นความผิดนอกราชอาณาจักรความผิดนอกราชอาณาจักร การจะสอบสวนได้ต้องให้อัยการมอบอำนาจคือ สำนวนเวลาส่งไปแล้วถ้าไม่ประสานงานโดยตรงอาจใช้ระยะเวลานานถึง 3 เดือน เนื่องจากกว่าจะมอบอำนาจ 2 เดือน แต่หากการประสานงานสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว อาทิ ดำเนินการได้ภายใน

ระยะเวลา 2 วัน 3 แล้วมาดำเนินคดีเพื่อทำให้การทำสำนวนไปเร็ว มันก็ดำเนินคดีกับผู้ต้องหาได้เร็วเพราะผู้ต้องหาสามารถที่จะส่งฟ้องได้เร็ว เช่น ศาลมีคำพิพากษาศาลสั่งจำคุก 10 ปี ผู้ที่กระทำผิดจะมีความเกรงกลัว อาทิ คนขายบัญชีได้ 3,000 บาท หากถูกลงโทษ 10 ปี เหมือนกันก็จะไม่กล้ากระทำผิด

แนวทางที่สำคัญคือ การดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ แต่ปัญหาที่ประสบคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนหนึ่งขาดความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินคดีกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติรวมทั้งปัญหาในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งหากสามารถดำเนินการตามการกระทำผิดขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ รวมทั้งสามารถดำเนินคดีได้อย่างรวดเร็วจะทำให้การดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว มีบทลงโทษที่รุนแรงจะทำให้เป็นการป้องปรามผู้ที่ต้องการจะกระทำผิดได้เป็นอย่างดี”

4. ปัญหาเรื่องภาษา

เนื่องจากผู้กระทำผิดสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งไม่ได้ใช้ภาษาไทย ดังนั้นจึงมีปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้กระทำผิด โดยเฉพาะเมื่อผู้กระทำผิดถูกจับกุมจะไม่ยอมพูดภาษาไทยเพื่อไม่ให้สื่อสารกับตำรวจได้ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องใช้ล่ามในการติดต่อสื่อสาร โดยบางสถานีตำรวจไม่มีล่ามภาษาของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารได้

ดังจะเห็นได้จากปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติไต้หวันคือ ปัญหาเรื่องภาษา โดยหากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ในการจับกุมมีปัญหาเรื่องภาษาไต้หวัน อาจทำให้ไม่สนใจในการดำเนินคดีหรือการปล่อยตัวผู้ต้องหาไป อันทำให้ไม่สามารถจับกุมหรือดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

5. ปัญหาเรื่องภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตำรวจ

เนื่องจากการปฏิบัติงานของตำรวจเพื่อจับกุมตัวแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ต้องใช้เทคนิคในการสืบสวนสอบสวนเฉพาะ โดยใช้กำลังตำรวจประมาณ 4-5 คน หากแต่เมื่อตำรวจประสบปัญหาต้องดำเนินคดีอาชญากรรมอื่นๆ หรือประสบกับการจัดสรรกำลังคนเพื่อไปควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยของการชุมนุมทางการเมืองจะทำให้ไม่สามารถดำเนินการในป้องกันแก้ไขปัญหานี้ได้คือ ดำเนินการได้ระดับหนึ่งแต่ไม่สามารถดำเนินการจัดการกับปัญหานี้ได้อย่างถึงที่สุดหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำคดีที่ล่มกลางคันเพราะไม่สามารถปิดคดีได้เนื่องจากภาระงานของตำรวจที่ต้องปฏิบัติงานด้านอื่นๆ นั่นเอง

ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการปฏิบัติงานเพื่อจับกุมตัวแก๊งดังกล่าวโดยจะต้องอาศัยการทำงานของตำรวจเป็นทีม ซึ่งจะต้องมีตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญต่อระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ซึ่งปัจจุบันตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้ยังคงมีจำนวนไม่มากนัก รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติมีจำนวนไม่มากและประกอบกับงานหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปราม ดำเนินคดีกับอาชญากรรมประเภทต่างๆ จึงทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจไม่สามารถดำเนินการในป้องกันแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไปได้คือดำเนินการได้ระดับหนึ่งแต่ไม่สามารถดำเนินการจัดการกับปัญหานี้ได้อย่างถึงที่สุด

นอกจากนี้ปัญหาที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกประการหนึ่งคือ การวางคนไม่ตรงกับงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการโยกย้ายการปฏิบัติงานบ่อย ทำให้อาจขาดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

6. ปัญหาการสลับตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ ปัญหาการสลับตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เคยปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแก๊งคอลเซ็นเตอร์ถูกสลับตำแหน่งหน้าที่จากการโยกย้าย ขาดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในการสร้างความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจต้องมีการเรียนรู้ในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหม่ โดยขาดการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่เป็นระบบและการถ่ายทอดความรู้เดิมให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่

7. ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะต้องมีการดำเนินการประสานงานที่รวดเร็ว หากแต่การดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีการประสานงานที่เป็นทางการที่มีความสลับซับซ้อนของขั้นตอนในการประสานงาน ในบางครั้งอาจนำไปสู่ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินดคี เนื่องจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการดำเนินงานที่รวดเร็วเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจพบพยานหลักฐานที่เชื่อมโยงไปยังผู้กระทำผิดได้ ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “ความรวดเร็วในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น แต่บางครั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจล่าช้า ต้องใช้การประสานงานในลักษณะของความเป็นกันเองมากกว่าการประสานงานที่เป็นทางการ กล่าวคือ การดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติมันยุ่งยากจริงๆ ครับ เพราะว่าต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมถึงอัยการสูงสุด เพราะว่าความผิดเหล่านี้เป็นความผิดเมื่อเราดำเนินคดีแล้วเป็นความผิดนอกราชอาณาจักรความผิดนอกราชอาณาจักรการจะสอบสวนได้ต้องให้อัยการมอบอำนาจ คือสำนวนเวลาส่งไปแล้วเนี่ยถ้าไม่ประสานเป็นการส่วนตัวอาจใช้ระยะเวลา 3 เดือนกว่าจะมอบอำนาจ 2 เดือน แต่หากใช้การประสานงานด้วยการแจ้งถึงความจำเป็นเร่งด่วยจะใช้ระยะเวลา 2 วัน 3 วัน อันส่งผลให้ทำสำนวนในการสอบสวน การฟ้องคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่เร็วเพราะสำนวนไปเร็ว มันก็ดำเนินคดีกับผู้ต้องหาได้เร็วเพราะสามารถที่จะส่งฟ้องผู้ต้องหาได้เร็ว อาทิ ศาลมีคำพิพากษาศาลสั่งจำคุก 10 ปี ได้อย่างรวดเร็วทำให้ผู้กระทำผิดถูกลงโทษอย่างรวดเร็ว อันเป็นการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีประสิทธิภาพ”

หากแต่ในการปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประสบปัญหาในการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการประสานงาน อันอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

8. ปัญหางบประมาณในการดำเนินการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เนื่องจากปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการป้องกันและปราบปรามค่อนข้างมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอาจต้องประสบปัญหางบประมาณในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “การปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับต่างประเทศและการปราบปรามจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว ซึ่งผมต้องใช้งบประมาณส่วนตัวในการเดินทางไปประสานงานเพื่อป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพราะเมื่อเราทราบว่ามีการกระทำผิด เราจะสืบสวนอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งทราบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการใช้ศูนย์กลางประเทศใดในการกระทำผิด ใช้อาคารหรือบ้านหลังไหนในการกระทำผิดจะต้องมีการดำเนินงานอย่างเร่งด่วย ซึ่งผมได้ใช้งบประมาณส่วนตัวในการเดินทางไปต่างประเทศเพื่อปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ใช้เงินไปประมาณ 5 ล้านบาท สำหรับการเดินทางไปจับกุมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามของประเทศไทย”

ดังนั้นปัญหางบประมาณในการดำเนินการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

15. ปัญหาจากประเทศไทย

สำหรับปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกิดจากประเทศไทย เนื่องจากการเปรียบเทียบประเทศไทยเปรียบเป็น ***“ดินแดนสวรรค์ของโจร”*** โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ประเทศไทยเป็นฐานโทรศัพท์ข้ามแดนกลับไปหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศ ได้กระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นขบวนการชาวจีน ไต้หวัน มาเลเซียและชาวญี่ปุ่น ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยเป็นดินแดนสวรรค์สำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ ประกอบด้วย

- ปัญหานโยบายเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมากจนเกินไป

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของประเทศไทยคือ ปัญหานโยบายการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมากจนเกินไปจนทำให้มีชาวต่างชาติจำนวนมากเดินทางเข้ามาในประเทศไทยจำนวนมาก โดยมีชาวต่างชาติส่วนหนึ่งที่ได้แฝงตัวมากับนักท่องเที่ยวต่างชาติและใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการประกอบอาชญากรรม ดังนั้นนโยบายในการเปิดรับนักท่องเที่ยวมากเกินไปจึงเป็นปัญหาที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติสามารถเข้ามากระทำผิดในประเทศไทยได้ง่าย

โดยเฉพาะการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งสามารถเข้าประเทศไทยได้โดยไม่ต้องใช้วีซ่า (VISA) อันส่งผลให้ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยจำนวนมากกว่า 38 ล้านคน หลายประเทศไม่ต้องใช้วีซ่าหรือได้รับวีซ่าอย่างง่ายดายจึงส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากในพื้นที่ท่องเที่ยว อาทิ พัทยา อาจมีชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย การสวมรอยเป็นนักท่องเที่ยวเพื่อก่ออาชญากรรมจึงทำได้โดยไม่ผิดสังเกตแต่อย่างใด

ดังนั้นการท่องเที่ยวเป็นรายได้สำคัญของประเทศไทย แต่การส่งเสริมให้ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยง่ายนั้น เนื่องจากการอำนวยความสะดวกในด้านการท่องเที่ยว แต่ในขณะเดียวกันอาจเป็นการทำให้องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติเข้ามากระทำผิดในประเทศไทย รวมทั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ส่วนหนึ่งได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด แต่ในขณะเดียวกันขบวนการอาชญากรรมข้ามชาติ

เหล่านี้อาจมุ่งเป้าหมายที่เหยื่อในบ้านเกิดตัวเอง แต่ไม่แน่ว่าสักวันหนึ่งก็อาจหันมาหาเหยื่อในประเทศไทยด้วยเช่นกัน เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจมีการขยายตัวรวมทั้งการชักชวนคนไทยเข้าสู่ขบวนการกระทำผิดและมีการหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยอันส่งผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง

- ปัญหาชาวต่างชาติสามารถเข้าออกออกประเทศไทยได้ง่าย

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด รวมทั้งการเข้ามาหลอกลวงหรือชักชวนชาวไทยเพื่อไปกระทำผิดยังต่างประเทศ เนื่องจากชาวต่างชาติสามารถเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย ทั้งที่มีนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชาวต่างชาติจากหลายประเทศที่เข้าประเทศไทยโดยไม่ต้องขอวีซ่า เป็นต้น

นอกจากนี้ระบบในการตรวจสอบการเข้าออกประเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองอาจไม่มีความทันสมัยในการตรวจสอบข้อมูลของบุคคลที่เข้าประเทศ เนื่องจากไม่ได้ใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบอัตลักษณ์ของบุคคลได้อย่างแท้จริง อันเป็นช่องทางที่ทำให้อาชญากรส่วนหนึ่งที่ได้เคยกระทำผิดซึ่งมีการเปลี่ยนชื่อ นามสกุล รวมทั้งการใช้หนังสือเดินทางปลอมสามารถเดินทางกลับเข้ามากระทำผิดในประเทศไทยได้ ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “สำหรับประเทศไทยต้องยอมรับว่าเราไม่ได้มีเครื่องตรวจการเข้าประเทศเหมือนต่างประเทศ ประเทศไทยยังใช้ระบบแมนนวลอยู่เลยคือ ประเทศไทยไม่ได้มีเครื่อง Bio Matrix ที่สแกนใบหน้า สแกนลายพิมพ์นิ้วมือ แต่ประเทศอื่นเขามีหมดแล้ว สิงคโปร์เขามีแล้วเพราะฉะนั้นประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามากที่สุดเพราะฉะนั้นคนร้ายก็จะแฝงตัวมาในรูปแบบของนักท่องเที่ยว พวกนี้จะใช้วีซ่าของนักท่องเที่ยวในการเดินทางเข้ามาแล้วก็อยู่ 3 เดือนแล้วก็กลับไปแล้วก็มาใหม่เพราะฉะนั้นประเทศไทยเราในส่วนของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองถ้าเราปรับระบบการเข้าประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งคนร้ายเหล่านี้จะหายไปเยอะเลย มันจะทำให้กรองคนดีๆ เข้ามาได้อย่างเดียวเพราะฉะนั้นอาชญากรจึงเลือกประเทศไทย ในการเดินทางเข้ามาอยู่อาศัยเพราะว่าถ้าไปดูอย่างญี่ปุ่นเวลาบอกว่าเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเขาบอกว่าพักอยู่โรงแรมไหน อย่างเขาบอกว่าพักอยู่ที่โรงแรมโตเกียวเวลาที่เขาเข้าไปเช็คอินที่โรงแรมมันก็จะขึ้นที่ ตม. เลยว่าคนนี้เช็คอินแล้วอยู่ที่โตเกียวเพราะฉะนั้นประเทศไทยการทำระบบแบบนี้มันไม่ยากแต่มันต้องทำเพราะว่านักท่องเที่ยวเราเนี่ยมันมากมายมหาศาลเพราะฉะนั้นเช่นเดียวกันวันนี้คนเข้าประเทศไทยเดินทางเข้ามาแล้วบอกพักโรงแรมนั้น แต่จริงๆ แล้วไม่ได้ไปพัก เขาไปเช่าบ้าน 3 เดือนเพื่อที่จะทำคอลเซ็นเตอร์แล้วอีกอย่างนึงคนเหล่านี้นะครับเช่นในเมื่อผมจับกลุ่มแล้วแล้วขึ้นบัญชี Blacklist ถาวรผลักดันออกนอกประเทศคนเหล่านี้เนี่ยโดยเฉพาะคนแถวมองโกเลีย คนผิวดำ บ้านเขาเนี่ยทำพาสปอร์ตง่าย เขาจะเปลี่ยนชื่อเปลี่ยนรูปหมดเลยแล้วก็เข้าประเทศไทยแล้วก็ก่ออาชญากรรมอีก แต่ถ้าเรามีระบบการตรวจจับมีระบบ Bio Matrix แบบสแกนใบหน้า สแกนลายพิมพ์นิ้วมือฝ่ามือคนเหล่านี้จะไม่สามารถไปเปลี่ยนพาสปอร์ต เปลี่ยนหน้าเปลี่ยนชื่อแล้วเข้าประเทศไทยได้อีกเพราะฉะนั้นอันนี้คือข้อสำคัญที่คนร้ายอาศัยช่องว่าง ของการเป็นนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในดินแดนไทยเพราะนักท่องเที่ยวเนี่ยเข้าประเทศเรามาก เรามีนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามามากกว่ามาเลเซียมากกว่าดูไบซะอีก”

ดังนั้นปัญหาการเข้าประเทศไทยที่สามารถทำได้ง่ายของชาวต่างชาติ จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน จีนหรือชาติอื่นๆ ได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด รวมทั้งการเข้ามาในประเทศไทยเพื่อขยายเครือข่ายแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยได้มีการชักชวนคนไทยเข้าร่วมเครือข่ายการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- ปัญหาสภาพแวดล้อมของประเทศไทยที่เอื้ออำนวยต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติรวมทั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งที่ได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดเพื่อหลอกลวงเหยื่อในประเทศที่สาม อาทิ ไต้หวัน จีน มาเลเซีย เป็นต้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย นอกจากนี้ประเทศไทยมีสาธารณูปโภคที่เอื้อต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กล่าวคือ ชาวต่างชาติสามารถเช่าบ้านได้อย่างสะดวก การมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและโทรศัพท์มือถือซื้อหาได้ง่ายดาย การดำรงชีวิตก็สะดวกสบายและมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าในประเทศตัวเอง นอกจากนี้จากลักษณะวัฒนธรรมของประเทศไทยที่มีน้ำใจต้อนรับแขกชาวต่างชาติ ทำให้ชาวต่างชาติสามารถอาศัยอยู่ในประเทศไทยได้อย่างสะดวกสบายจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติรวมทั้งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดโดยหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่น อาทิ ประเทศญี่ปุ่นได้เพิ่มความเข้มงวดในการกวาดล้างขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้ขบวนการเหล่านี้ต้องย้ายฐานไปต่างประเทศ โดยใช้โทรศัพท์ซึ่งสามารถแสดงเลขหมายได้เหมือนกับโทรศัพท์ที่โทรมาจากภายในประเทศญี่ปุ่นและเหตุผลหนึ่งที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศญี่ปุ่นได้เลือกประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิด โดยการหลอกลวงเหยื่อในประเทศญี่ปุ่นคือ ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีสาธารณูปโภคที่ครบครัน โดยเฉพาะมีอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าว รวมทั้งอาจเป็นเหตุผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติประเทศอื่นๆ อาทิ ไต้หวัน จีน ได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดเพื่อหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่นๆ รวมทั้งประเทศไต้หวันและจีน

อย่างไรก็ตามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวแม้จะได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่น หากประเทศไทยไม่มีกระบวนการในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยโดยใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศอืน ในที่สุดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวอาจมีการขยายเครือข่ายโดยการชักชวนคนไทย มีการสอนคนไทยในการกระทำผิดและในที่สุดก็มีการหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทยและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอันเป็นภัยคุกคามที่สำคัญของประเทศไทย

- ปัญหาข้อกำหนดของกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติ

ปัญหาข้อกำหนดของกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติ อาทิ ข้อกำหนดของกฎหมายที่ไม่ได้กำหนดให้พฤติกรรมบางอย่างเป็นการกระทำผิด ทำให้ไม่สามารถแจ้งข้อกล่าวหาในการจับกุมหรือการไม่มีอำนาจในการจับกุมผู้กระทำผิดที่เป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ อาทิ

การไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลักขโมยข้อมูล (Identity Theft) การขโมยข้อมูลในการกระทำผิดอันนำไปสู่การเปิดบัญชีหรือการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการลักขโมยข้อมูลของเหยื่อมาใช้ในการกระทำผิดหรือการหลอกลวงเหยื่อ หากแต่ปัจจุบันยงไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องมารองรับอันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันปราบปรามและดำเนินคดีผู้กระทำผิดในรูปแบบดังกล่าว

16. ปัญหาระหว่างประเทศ

ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาระหว่างประเทศได้แก่

- ปัญหาความร่วมมือระหว่างประเทศ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ ปัญหาความร่วมมือระหว่างประเทศในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติดังกล่าวให้หมดไปอย่างแท้จริง เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งได้มีการกระทำผิดที่มีความเกี่ยวข้องกับประเทศต่างๆ มากกว่าหนึ่งประเทศ ซึ่งปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการกระทำผิดที่มีความเกี่ยวข้องกับประเทศอย่างน้อย 3 ประเทศได้แก่ ประเทศที่ตั้งศูนย์กลางแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประเทศที่โทรศัพท์เข้าไปหลอกเหยื่อและประเทศไต้หวัน เนื่องจากหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหญ่มักเป็นชาวไต้หวัน

ซึ่งการป้องกันปราบปรามและการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดมีความจำเป็นต้องใช้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ตำรวจระหว่างประเทศในการดำเนินการป้องกันปราบปรามและดำเนินคดีกับแก๊งอาชญากรรมดังกล่าว หากแต่ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตำรวจของประเทศไทยมีภาระหน้าที่การงานค่อนข้างมากในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาชญากรรมข้ามชาติ โดยไม่ได้มีการประสานความร่วมมือในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวได้อย่างแท้จริง รวมทั้งแม้จะมีการประสานงานระหว่างตำรวจสากลระหว่างประเทศ หากแต่การดำเนินการในการป้องกันปราบปรามได้ประสบกับปัญหาความล่าช้า อาทิ ปัญหาในการติดตามผู้ร้ายข้ามแดน ปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐาน รวมทั้งปัญหาที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนในบางประเทศที่ไม่ให้ความร่วมมือต่อการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติบางส่วนได้มีการจ่ายสินบนให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวไม่ถูกดำเนินคดีและสามารถกระทำผิดโดยการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในบางประเทศได้ เป็นต้น สำหรับปัญหาในความร่วมมือระหว่างประเทศ เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “ประเทศในตะวันออกกลางค่อนข้างจะมีปัญหามากในเรื่องของการประสานงานเพราะว่าบางประเทศที่เป็นประเทศที่เจริญ เขาจะบอกเลยว่าบ้านเขาอาชญากรรมเป็นศูนย์แต่ถึงแม้ว่าจะมีอาชญากรรมก็ตามแต่เขาก็จะบอกเลยว่าอาชญากรรมของเขาเป็นศูนย์ ในการดำเนินจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเขา อาจทำให้ประเทศเขาต้องเสียชื่อเสียง เพราะฉะนั้นเมื่อเราไปจับคนร้ายในประเทศเขา แต่ก็ยอมรับนะครับว่าเทคโนโลยีของเขาทันสมัยมากคือ ทุกครั้งเวลาเราไปประเทศไหน เราจะทำการบ้านไปเลยอย่างเช่นว่าคนร้ายอยู่คอนโดมิเนียมชั้น 25 ตำรวจของประเทศเขาก็จะงงว่า เรารู้ได้ยังไงห่างกันตั้งเป็นแสนกิโลเมตรแล้วคุณรู้ได้อย่างไรว่าคนร้ายมันอยู่ชั้น 25 ฉะนั้นเราก็ต้องรู้นะว่าให้เขาเข้าใจว่าเราสืบสวนมายังไงแต่พอเขาบุกเข้าไป เขาจะรู้ว่ามันเจอคนร้ายจริงๆ เพราะฉะนั้นประเทศในแถบตะวันออกกลางบางประเทศ การทำงานในประเทศเขาเรียกยากเพราะว่าเขาจะไม่ให้เราเข้าไปก้าวก่าย ไม่ให้เราเข้าไปทำงานแม้กระทั่งเราบอกเขาว่าคนร้ายอยู่ในบ้านหลังนี้ เขาบอกไม่ให้ทีมตำรวจของไทยไปที่บ้านหลังนั้น แต่เขาจะตอบได้ว่าบ้านหลังนี้เป็นของใครระบบประเทศเขามันดี เราก็ต้องอธิบายให้เขาฟังว่าคนเหล่านี้เป็นคนไทย เป็นคนของเราเองแต่มาก่ออาชญากรรมในประเทศเขา เมื่อเขาจับแล้วเขาต้องห้ามแถลงข่าวเพราะจะทำให้ประเทศเขาเสียชื่อเสียง เราเข้าไปสอบสวนแล้ว ห้ามเราเข้าไปเจอผู้ต้องหาทั้งหมด

จนกระทั่งเรากลับมาเมืองไทยแล้วเขาถึงจะส่งตัวกลับมาประเทศไทย แต่ก็ใช้เวลานานแต่ประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา ฟิลิปปินส์ เวียดนาม จีนหรือไต้หวัน เมื่อตำรวจไทยจับกุมแล้วเราสามารถเข้าไปเจอผู้ต้องหาได้เลยคือ เราสามารถเข้าไปพร้อมกับเขาได้เลยถามว่าจะได้อะไร เมื่อเราเจอผู้ต้องหาเราสามารถซักถามผู้ต้องหาได้ แล้วเราจะสามารถได้เอกสารสมุดบัญชีเอกสารการเขียน บทในการพูดหลอกลวงเหยื่อลักษณะของห้องที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการกระทำผิดจะบุด้วยรังไข่ ไม่มีเสียงดังเพราะจะต้องให้สภาพของโทรศัพท์เหมือนกับอยู่ในแบงค์หรือถ้าอยู่ในแบงค์ก็จะมีลูกตุ้มนาฬิกาว่า เหมือนกับอยู่ในแบงค์จริงๆ คือ จะต้องให้เหมือน แล้วก็คนไทยก็น่าสงสารนะครับคือ ผมไปจับแต่ละทีจะมีคนไทยที่กระทำผิดแยกเป็น 2 ส่วนคือคนไทยที่เคี่ยวจริงๆ ที่เป็นวิชามาร ที่เป็นหัวโจกได้ทำผิดมา 10 ปี และคนคนไทยที่ไม่รู้อิโหน่อิเหน่ถูกหลอกเข้ามากระทำผิด เนื่องจากช่วงหลังเจ้าหน้าที่ไทยมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาก ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์หาคนไทยร่วมกระทำผิดยากเพราะฉะนั้นก็หลอกคนไทยให้ไปทำงานที่ต่างประเทศ พอไปทำงานก็จับขังเลย จับคนไทยขังเลยนะครับ แล้วให้ฝึกการหลอกลวง แล้วบางถ้าคนไหนไม่ยอมทำก็ซ้อมอย่างทารุณ คือ คนไทยจะมีอยู่ 2 ส่วนคือ 1 ถูกหลอกไป 2 ไปด้วยความสมัครใจเพราะฉะนั้นอันนี้เป็นเรื่องที่น่าเห็นใจนะครับ แล้วก็คนไทยบางคนเวลาไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เขาไม่ให้ออกมาข้างนอกเลย 3 เดือน ไม่ให้ออกมาข้างนอกจะมีคนเอาข้าวส่งเพราะอะไรเพราะถ้าออกมาข้างนอกเดี๋ยวความลับมันจะรั่วเพราะฉะนั้นห้องที่ใช้เนี่ยมันจะมี 3-4 ห้องรูปแบบวิธีการทำงานมันก็จะเป็นแบบนี้ แต่วันนี้นะครับเมื่อเรามาจับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะจบลงด้วยการแถลงข่าวมันก็ไม่มีประโยชน์ อย่างวันนี้ผมเห็นหลายส่วนนะครับจับแล้วก็แถลงข่าวมันไม่มีประโยชน์เพราะฉะนั้นชาวบ้านเขาก็ไม่ได้อะไรเลย ต้นตอของคนร้ายก็ไม่ได้แล้วอาชญากรรมมันก็ไม่หยุดเพราะมันก็ยังทำอยู่ตามใจเหมือนเดิม ก็ทำอยู่รอบบ้านเหมือนเดิม ผมต้องเรียนว่าบางประเทศเนี่ยขอไม่เอ่ยชื่อเราไปประสานตำรวจโรงพักไม่ได้เพราะมันจ่ายเงินตำรวจโรงพักเดือนละ 1 ล้าน เพราะฉะนั้นเราก็ต้องไปประสานหน่วยทหารเพื่อจะเข้าจับกุมเพราะฉะนั้นวันนี้การทำงานกับแต่ละประเทศมีความยากลำบากแตกต่างกันเพราะเรื่องการสื่อสารภาษา เรื่องการที่จะทำให้เขาเข้าใจเรื่องการที่จะเอากำลังของเขาไปใช้เพราะฉะนั้นแต่ว่าประเทศเพื่อนบ้านเราก็จะพูดคุยกันง่ายหน่อย เช่น เวียดนาม กัมพูชา ฟิลิปปินส์แต่ถ้าไปไกลในตะวันออกกลางจะลำบากหน่อยเพราะฉะนั้นคือการหลอกลวงวันนี้ก็ยังจะใช้รูปแบบเดิมๆ ก็วนอยู่รอบประเทศเพื่อนบ้านเพราะว่าอะไรครับเพราะค่าใช้จ่ายไม่เยอะ แต่ถ้าไปอยู่อังกฤษอิตาลีมันมีค่าใช้จ่ายเยอะคนไทยก็เดินทางไปมาง่าย เพราะฉะนั้นวันนี้คนไทยก็อยากทำเพราะอะไรเพราะหลอกลวงคนไทยด้วยกันเองแล้วก็ได้เงินดี 3 เดือนใช้พาสปอร์ตแบบท่องเที่ยวอยู่ได้ 3 เดือน ระยะเวลาแค่ 3 เดือนในการหลอกลวงเหยื่อโดยการเข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะทำให้คนไทยดังกล่าวได้รับรายได้ประมาณ 2 ล้านบาท แล้วคนไทยที่เข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็กลับเข้าประเทศมาพักเพื่อหลบหนีการจับกุมแล้วก็กลับไปกระทำผิดอีก

แต่ปัญหาสำคัญคือ คนไทยหลอกกันเอง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของอาชญากรรมนี้และเกี่ยวข้องกับปัญหาการกระทำผิดมากกว่า 1 ประเทศ การป้องกันปราบปรามจึงต้องมีการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งประสบปัญหาดังกล่าวข้างต้น”

- ปัญหากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้แก่ ปัญหากฎหมายระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน อาทิ ปัญหาข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวกับการส่งผู้ร้ายข้ามแดนที่บางประเทศมีข้อกำหนดในขณะที่บางประเทศมีข้อกำหนดของกฎหมายการส่งผู้ร้ายข้ามแดน ในขณะที่บางประเทศไม่มีข้อกำหนดของกฎหมายดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถจับกุมตัวแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่หนีกลับเข้าประเทศได้

ดังจะเห็นได้จากประเทศไทยมีพระราชบัญญัติการส่งผู้ร้ายข้ามแดน พ.ศ.2551 (2008) ซึ่งรวมยอดต่อจากฉบับเดิมในปี พ.ศ.2472 (1929) ปัจจุบันประเทศไทยมีสนธิสัญญา (Extradition Treaty) การส่งผู้ร้ายข้ามแดนกับ 14 ประเทศได้แก่ อังกฤษ แคนาดา ออสเตรเลีย มาเลเซีย ฟิจิ เบลเยี่ยม อินโนนีเซีย ฟิลิปปินส์ สหรัฐอเมริกา จีน เกาหลีใต้ ลาว บังคลาเทศและกัมพูชาและยังมีสนธิสัญญาว่าด้วยความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องคดีอาญาอื่นๆ เรียกว่า Treaty on Mutual Assistance in Criminal Matters กับประเทศต่างๆ อีก 12 ประเทศได้แก่ สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ ฝรั่งเศส นอร์เวย์ อินเดีย จีน เกาหลีใต้ โปแลนด์ ศรีลังกา ออสเตรเลียและเบลเยี่ยม แต่ถ้าประเทศที่ไม่มีสนธิสัญญาก็จะถือหลักถ้อยทีถ้อยปฏิบัติต่างตอบแทน (Reciprocity) (คิด ฉัตรประภาชัย, 2557) อันแสดงให้เห็นถึงปัญหากฎหมายระหว่างประเทศเป็นอุปสรรคที่สำคัญของการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ

17. ปัญหาจากลักษณะของอาชญากรรม

ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาลักษณะของอาชญากรรมที่กระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่

- ไม่มีระบบในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมอย่างแท้จริง

เนื่องจากการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวจะทราบได้ต่อเมื่อผู้เสียหายเข้าแจ้งความ จึงทำให้ตำรวจเข้าไปดำเนินคดีในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว หากแต่ในสภาวะปกติจะไม่มีระบบในการคัดกรองอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เปรียบเสมือนเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโจรหนึ่งก้าวเสมอ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องตามผู้กระทำผิดจากที่เกิดเหตุแล้วไปจับกุมแต่จะถือว่าไม่มีความผิดจนกว่าศาลจะพิพากษาคดี ซึ่งมีการให้ประกันตัวในชั้นศาล โดยผู้ต้องหามักจะมีการหนีประกันกลับประเทศ แม้จะกลับเข้ามาในประเทศไทยใหม่ก็จะเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุลหรือการปลอมแปลงหนังสือเดินทางทำให้กระบวนการดำเนินคดีของตำรวจประสบปัญหา

ดังนั้นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทราบได้เมื่อเจ้าทุกข์ทราบและเข้าแจ้งความหรือเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสงสัยพฤติกรรมและเข้าจับกุมจึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปดำเนินคดีในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว หากแต่ในสภาวะปกติจะไม่มีระบบในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมประเภทนี้ได้อย่างแท้จริง เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวจะมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี รูปแบบการหลอกลวงให้มีความทันสมัยสามารถหลอกลวงผู้เสียหายและกดเงินจากผู้เสียหายได้อย่างแท้จริง

รวมทั้งผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งที่ถูกจับกุมได้รับการประกันตัวในชั้นศาลอันส่งผลให้ผู้ต้องหามักจะมีการหนีประกันกลับประเทศ แม้จะกลับเข้ามาในประเทศไทยใหม่ก็จะเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุลหรือการปลอมแปลงหนังสือเดินทางทำให้กระบวนการดำเนินคดีของตำรวจประสบปัญหาปัญหาอุปสรรคจึงอาจกล่าวได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นจะประสบปัญหาเจ้าหน้าที่จับไม่ได้ ไล่ไม่ทันเข้าลักษณะวัวหายล้อมคอกเกือบทุกครั้งไป แม้ว่าหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะร่วมกันหามาตรการป้องกัน

และปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้ แต่ที่ผ่านมาคงต้องยอมรับว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ เสียเป็นส่วนใหญ่ เงินที่ถูกขโมยไปก็แทบไม่มีความหวังว่าจะได้คืนจึงทำได้เพียงระงับเหตุให้ทุเลาเบาบางลงเท่านั้น แต่เมื่อใดที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผ่อนความเข้มงวดลงก็จะเปิดโอกาสให้คนร้ายกลับมาก่อเหตุได้ทุกเมื่อดังเช่นคดีที่เกิดขึ้นในทุกครั้งที่ผ่านมา

โดยการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาช่วยล้วงข้อมูลนั้นทำให้เจ้าหน้าที่จับไม่ได้ ไล่ไม่ทัน เข้าลักษณะวัวหายล้อมคอกทุกครั้งไป แม้ว่าหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะร่วมกันหามาตรการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเภทนี้ แต่ที่ผ่านมาคงต้องยอมรับว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุเสียเป็นส่วนใหญ่ เงินที่ถูกขโมยไปก็แทบไม่มีความหวังว่าจะได้คืน จึงทำได้เพียงระงับเหตุให้ทุเลาเบาบางลงเท่านั้น แต่เมื่อใดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเผลอหรือเจ้าหน้าที่ทีเกี่ยวข้องผ่อนความเข้มงวดลงก็จะเปิดโอกาสให้คนร้ายกลับมาก่อเหตุได้ทุกเมื่อดังเช่นคดีที่เกิดขึ้น ซึ่งกว่าจะจับกุมตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ผู้กระทำผิดได้มีการกระทำผิดจำนวนหลายครั้ง

- ปัญหาการเคลื่อนย้ายอาชญากรรม

ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ คือ ปัญหาการเคลื่อนย้ายอาชญากรรมจากกรุงเทพมหานครไปเกิดขึ้นในจังหวัดอื่นๆ โดยเฉพาะจังหวัดท่องเที่ยวหรือเคลื่อนย้ายอาชญากรรมไปต่างประเทศหรือการเคลื่อนย้ายอาชญากรรมจากต่างประเทศหรือต่างจังหวัดเข้าไปกระทำผิดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะหากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติในประเทศไทยมากจะทำให้อาชญากรรมดังกล่าวมีจำนวนที่ลดลง หากแต่มีการกระทำผิดในต่างประเทศมากขึ้น โดยที่การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมดังกล่าวอาจไม่ได้หมดไปจากสังคมอย่างแท้จริง พร้อมที่จะกลับเข้ามาสร้างปัญหาให้แก่ประเทศไทยได้เสมอ เปรียบดังเชื้อโรคที่ไม่ได้หมดไปจากร่างกายของมนุษย์แต่ประการใด

ส่วนที่ 3: นโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

สำหรับนโยบายและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังนี้

1. การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีประสิทธิภาพแนวทางหนึ่งคือ การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากการทำงานแยกส่วนไม่สามารถทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการกระทำผิดที่ลดน้อยหรือหมดไปจากประเทศไทย ดังนั้นแนวทางที่สำคัญคือ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งหน่วยงานที่สำคัญควรประกอบด้วย

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ในการรับแจ้งความและดำเนินการสืบสวนสอบสวน ดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยจะต้องทำงานบูรณการกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้การสืบสวนสอบสวนและการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะต้องมีการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับและควบคุมดูแลกิจการโทรศัพท์ ซึ่งรวมทั้งการควบคุมดูแลเครือข่ายผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ อาทิ AIS, Dtac, Truemove, Cat Telecom และ TOT ซึ่งจะต้องมีการพูดคุยกันระหว่างเครือข่ายผู้ให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมหรือตรวจสอบผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพื่อไม่ให้ใช้เครือข่ายโทรศัพท์ในการกระทำผิด โดยเฉพาะการตรวจสอบการให้บริการโทรศัพท์ที่มีการโทรศัพท์มาจากต่างประเทศ หากแต่มีเบอร์ของประเทศไทย 02 แสดงที่น่าจอโทรศัพท์ แสดงว่ามีการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งหากมีโทรศัพท์หมายเลขดังกล่าวได้โทรศัพท์เข้ามาในเครือข่ายใดเครือข่ายนั้นจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ได้ว่าหมายเลขปลายทางอยู่ที่ไหน ประเทศใดเพื่อนำไปสู่การจับกุมผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งการกันเลขหมายโทรศัพท์ที่โทร.มาจากต่างประเทศหากแต่แสดงเลขหมายเป็นประเทศไทยเพื่อป้องกันการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- กระทรวงดิจิตัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ในการกระทำผิดคือ การใช้อินเตอร์เน็ตในการเปลี่ยนสัญญาณโทรศัพท์เป็นหมายเลขที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ

- ธนาคาร โดยธนาคารทั้งหมดจะต้องมีการประชุมหารือเพื่อป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดให้การเปิดบัญชีธนาคารเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกระทำได้อย่างง่ายดาย หรือหากมีพฤติกรรมของลูกค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีความผิดปกติอาจต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ตรวจสอบพฤติกรรมการกระทำผิดของเจ้าของบัญชีดังกล่าว อาทิ บัญชีที่มีเงินเข้าออกจำนวนมากในแต่ละวันและมีการถอนหรือโอนเงินไปต่างประเทศอย่างรวดเร็ว

- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ทำหน้าที่ในการยึดทรัพย์อย่างรวดเร็วในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก่อให้เกิดผลกระทบมูลค่ามหาศาล หากแต่ผู้กระทำผิดจะมีการกระจายเงินที่ได้จากการกระทำผิดไปอย่างรวดเร็วหรือการฟอกเงินอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเส้นทางการเงินหรือจับกุมผู้กระทำผิดได้ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินจึงมีบทบาทที่สำคัญในการยึดทรัพย์ผู้กระทำผิดซึ่งจะทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกรงกลัวมากกว่าการลงโทษด้วยการจำคุกที่มีระยะเวลาเพียงไม่กี่ปี

- กรมสรรพากร ทำหน้าที่ในการดำเนินการกับสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลีกเลี่ยงการเสียภาษี ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถจับกุมดำเนินคดีได้เนื่องจากอาจขาดพยานหลักฐาน กรมสรรพากรอาจดำเนินการในการจับเก็บภาษีสำหรับผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการจัดเก็บภาษีสำหรับรายได้ที่เกิดจากการกระทำผิดที่มีมูลค่ามหาศาล ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญของการจัดการกับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้กล่าวว่า

> “ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีการทำงานในลักษณะของการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานทั้งหมดนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาบูรณาการคือ นำ กสทช. ปปง. กรมสรรพากร ธนาคาร มาบูรณาการร่วมในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ถามว่าสำนักงาน กสทช. เอามาทำไมเพราะสำนักงานคณะกรรมการควบคุมกำกับดูแลกิจการโทรศัพท์คุมผู้ให้บริการทั้ง 5 เครือข่ายคือ AIS Dtac Truemove แล้วก็

Cat Telecom แล้วก็ TOT เพราะฉะนั้นผมจึงนำ 5 ผู้ให้บริการมาคุยซึ่งต้องเรียนตรงๆ ว่ามันมีความหละหลวมเยอะซึ่งนำไปสู่การกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพราะฉะนั้นทั้งห้าผู้ให้บริการ บางรายก็ให้ความร่วมมือบางรายก็ไม่ให้ความร่วมมืออันนี้ใหม่ๆนะครับเพราะฉะนั้นผมจึงต้องใช้มาตรการว่าถ้าเพื่อประเทศชาติแล้วเนี่ยถ้าไม่ให้ความร่วมมือก็ต้องดำเนินคดีกันในส่วนของไม่ว่าจะเป็น AIS อะไรต่างๆ ก็ต้องคุยเพราะว่าคืออย่างนี้นะครับการที่สายต่างๆ อันนี้ผมอธิบายว่าการที่ใช้ VoIP มีสายต่างๆ เข้ามาในประเทศไทยเนี่ยแล้วขึ้น 02 ซึ่ง 02 จะเป็นเบอร์ในเมืองไทยแต่นี่โทรเข้ามาจากต่างประเทศเพราะฉะนั้นถ้าโทรเข้ามาในเครือข่ายไหนเครือข่ายนั้นจะต้องบอกเราได้ว่าหมายเลขปลายทางที่อยู่ที่นั่นอยู่ที่ไหนแต่ทุกวันนี้ด้วยความหละหลวมก็ไม่ได้คุมตรงนี้กัน คือใครจะโทรก็โทรได้เพราะเป็นเรื่องของผลประโยชน์เป็นหลักเพราะฉะนั้นผมจึงได้เอาสำนักงาน กสทช. ให้ควบคุมกำกับการใช้ VoIP ที่จะเข้ามาในเมืองไทยทั้งหมด แล้วก็หมายเลขโทรศัพท์ที่คนร้ายใช้บ่อยๆ เช่น 02 หรืออะไรต่างๆ 02, 074, 038 อะไรต่างๆ ตรงนี้ที่มันใช้บ่อยมากที่สุดก็จะให้สำนักงาน กสทช. บล็อกเบอร์เหล่านี้ถ้าโทรจากต่างแดนก็จะขึ้นโชว์ซึ่งอันนี้เช่นใช้ 02 โทรเข้ามาจากกัมพูชาเพื่อจะบอกคนไทยก็ไม่โชว์เพราะฉะนั้นเมื่อเบอร์ไม่โชว์ คนไทยเมื่อรับก็ไม่รู้จะไปตรวจสอบที่ไหนว่าเบอร์ 02 มันมีจริงหรือไม่ก็จะไม่โอนเงินไป อันนี้คืออีกมาตรการหนึ่งซึ่งสำคัญ”

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างได้กล่าวถึงความจำเป็นของการบูรณาการระหว่างหน่วยงานดังนี้
“การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นการหลอกลวงโดยการใช้เทคโนโลยีทั้งสิ้นดังนั้นหน่วยงานในการบังคับใช้กฎหมายต้องมือกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลโนยีโดยเฉพาะสิ่งสำคัญสำนักงาน กสทช กระทรวงดิจิตัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยกระทรวงดังกล่าวกับสำนักงาน กสทช. จะต้องควบคุมกำกับดูแลผู้ให้บริการทั้งหมด ทั้ง 5 เครือข่ายโดยเคร่งครัดจะทำให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิดจะกระทำได้ยากยิ่งขึ้นเพราะวันนี้การปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงอย่างเดียวผมต้องเรียนว่าทำอะไรแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ได้เลย ถ้าไม่ใช้การบูรณาการแบบนี้เพราะฉะนั้นหากไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคนใดที่เข้าใจในการทำงานแบบบูรณาการ หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายขาดการขยับในการบูรณาการกับหน่วยงานที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจะส่งผลให้การป้องกันปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประสบปัญหามากยิ่งขึ้นเพราะว่าการปราบปรามจับกุมไม่ได้ไปปราบปรามจับกุมที่ต้นตอ รวมทั้งการป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ต้นเหตุ ซึ่งหากการประสบความสำเร็จของการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การจับกุมและแถลงข่าวการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็จะจบแค่แถลงข่าว แต่ว่าชาวบ้านไม่ได้อะไรเลย ไม่ได้เงินกลับคืนมา รวมทั้งหากขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วงงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยี การใช้โทรศัพท์จะทำให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่สามารถป้องกันและแก้ไขที่ต้นเหตุและไม่ทำให้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์หมดไปซึ่งการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง

การปราบปรามคอลเซ็นเตอร์คือ ตำรวจแน่นอนเป็นหน่วยงานในการบังคับใช้กฎหมายแต่ว่าหน่วยงานเหล่านี้จะต้องให้ความร่วมมือ ผมก็นำสถาบันการเงินทุกสถาบันไม่ว่าจะเป็นธนาคารอะไรก็แล้วแต่เข้ามาร่วมมือทั้งหมดเพราะอะไรครับเพราะว่าการเปิดบัญชีในประเทศไทยถ้าเราไปดูการเปิดบัญชีธนาคารในต่างประเทศกว่าจะเปิดบัญชีได้ยากมากแต่การเปิดบัญชีในประเทศไทยเปิดง่ายๆ ก็ทำให้เป็นช่องทางของคนร้าย เพียงแค่ไปหน้าเคาน์เตอร์แล้วเอาบัตรประชาชนของนาย ก ไปเปิดได้เลยเพราะฉะนั้นวิธีการของคนร้าย บางส่วนนอกจากซื้อบัญชีแล้ว เมื่อปราบหนักๆ เข้าก็หาซื้อบัญชีไม่ได้เพราะคนไม่กล้าขายบัญชีเพราะคนที่ขายบัญชีเราจะหมดแล้วคนไทยก็ไม่กล้าขาย คนร้ายก็ใช้วิธีการไปขโมยบัตรประชาชนที่เซเว่นอีเลฟเว่นเพราะว่าเซเว่นคนส่วนมากมักจะทำบัตรประชาชนออกไปเซเว่นเขาก็เอาไปเสียบไว้ข้างหน้าก็ไปขโมยบัตรประชาชน บางทีคนไทยก็ไปขโมยเองแล้วก็เอาบัตรประชาชนมาขายคนต่างชาติแล้วคนไทยก็เอาบัตรประชาชนไปเปิดบัญชี แบงค์ให้เปิดซึ่งอันนี้คือความหละหลวมของประเทศไทยเพราะฉะนั้นผมจึงเอาสถาบันการเงินทุกสถาบันเข้ามาคุยทั้งหมดจริงๆ แล้วทุกธนาคารเขาอยากปราบอยู่แล้ว แต่ว่าตัวเจ้าหน้าที่เนี่ยมันหละหลวมเพราะฉะนั้นหน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องอีกคือ สำนักงาน ปปง. การยึดทรัพย์เพื่อจะเอาทรัพย์มาคืนประชาชน ในขณะที่กรมสรรพากรดำเนินคดีเรื่องการหลีกเลี่ยงภาษีอากรแล้วอีกส่วนหนึ่งก็คือในส่วนของสำนักงาน กสทช. ที่เราเอามาทำงาน แต่ว่าโดยมีตำรวจเป็นแกนนำเพราะฉะนั้นเมื่อเรามีข้อมูลทั้งหมดครบแล้วเราสามารถไล่เลยว่าเบอร์นี้โทรมาจากกัมพูชาเมื่อเราไล่แล้วว่าเบอร์นี้โทรมาจากกัมพูชาเมื่อเราจับคนร้ายได้เราก็ไล่ต่อว่าคือคนร้ายจะมีทั้งคนไทยและคนต่างประเทศเมื่อเราจับคนร้ายได้เราใช้วิธีการสืบสวน เราไล่เส้นทางการเงินเราให้ ปปช. ไล่เส้นทางการเงินทำให้เรารู้ว่า 1 เงินโอนไปที่กัมพูชา เมื่อเราไล่เส้นทางการเงินได้ทำให้เรารู้ว่าคนร้ายอยู่จุดไหน”

นอกนี้ควรมีการประสานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและนักวิชาการมากขึ้น ความร่วมมือด้านตำรวจภายใต้หลักธรรมาภิบาลของโลกควรมีทั้งคุณภาพและปริมาณ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งระหว่างตำรวจและการแลกเปลี่ยนทางวิชาการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบกฎหมายแลกเปลี่ยนข้อมูล มีการจัดประชุมที่เกี่ยวข้องกับภาคเอกชนเกี่ยวกับการทำธุรกรรมเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งร่วมกันต่อสู้กับเครือข่ายองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการกระทำผิด โดยใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิดและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการหลอกเหยื่อที่มีความเหมาะสมกับบริบททางสังคมของเหยื่อเป็นสำคัญ ซึ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชนและนักวิชาการ เพื่อนำไปสู่แนวทางการสร้างความร่วมมือต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

2. การทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team One World)

เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เคยดำเนินการป้องกันและปราบปรามคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้กล่าวว่าควรมีการดำเนินการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะของการทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก อาทิ การเป็นตำรวจที่เป็นทีมงานเดียวกันทั้งโลกเพื่อทำให้การประสานความร่วมมือในการป้องกันและปราปปราม การสืบสวน สอบสวน สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

“เราจะต้องทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก โดยในส่วนของสำนักงาน กสทช. ที่เราเอามาทำงาน แต่ว่ามีตำรวจเป็นแกนนำ เพราะฉะนั้นเมื่อเรามีข้อมูลทั้งหมดครบแล้วเราสามารถไล่เลยว่าเบอร์นี้โทรมาจากกัมพูชาเมื่อเราไล่แล้วว่าเบอร์นี้โทรมาจากกัมพูชาเมื่อเราจับคนร้ายได้เราก็ไล่ต่อว่าคือคนร้ายจะมีทั้งคนไทยและคนต่างประเทศเมื่อเราจับคนร้ายได้เราใช้วิธีการสืบสวน เราไล่เส้นทางการเงินเราให้ ปปช. ไล่เส้นทางการเงินทำให้เรารู้ว่า 1 เงินโอนไปที่กัมพูชา เมื่อเราไล่เส้นทางการเงินได้ทำให้เรารู้ว่าคนร้ายอยู่จุดไหนเพราะฉะนั้นต้องเรียนว่าเวลาผมไปต่างประเทศคือ ผมจะเอาการบ้านไปให้เขาเลยว่าคนร้ายอยู่คอนโดชั้น 10 อยู่คอนโดชั้น 20 คือ ต้องเรียนว่าตำรวจที่โน่นที่ต่างประเทศ เขาไม่รู้เรื่องหรอกครับว่าคนร้ายมันอยู่ชั้นไหนเพราะอะไร เพราะว่าเวลาหลอก มันไม่ได้หลอกคนในประเทศเขา มันหลอกคนในประเทศไทย เพราะฉะนั้นคนในประเทศเขาก็ไม่ได้เสียหาย เพราะฉะนั้นแรกๆ ผมไปที่กัมพูชาคือ การทำงานก็ค่อนข้างที่จะยากลำบากเพราะว่าเราต้องคุยกับผู้นำของแต่ละประเทศ เช่น กัมพูชาทหารเขาใหญ่ เราก็ต้องคุยกับ ผบ. สูงสุดของเขาในการที่จะไปใช้กำลังเขาในการที่จะเข้าไปจับ แต่เมื่อเราอธิบายให้เขาฟังแล้วความร่วมมือผ่านแดนสำคัญเพราะฉะนั้นเมื่อเราอธิบายเขาว่าคนร้ายอยู่ตรงนี้ความเสียหายเป็นอย่างไร เขาก็พร้อมที่จะให้ความร่วมมือ เพราะฉะนั้นวันนี้จากการที่ทำงานมาทั้งหมด 9 ประเทศ 10 ประเทศเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้เห็นมากว่า ***ตำรวจทั้งโลกเป็นทีมเดียวกัน*** แต่อยู่ที่ว่าเราจะแสวงหาความร่วมมือได้หรือเปล่าเพราะฉะนั้นตัวอย่างกัมพูชาเมื่อผมไปกัมพูชาก็จะมีเขาเรียกว่าโรงพยาบาลร้าง โรงพยาบาลร้างก็จะอยู่ในเมืองพนมเปญเพราะอะไรต้องอยู่ ในกรุงพนมเปญเพราะว่ามันมีระบบอินเตอร์เน็ตที่แรงเพราะฉะนั้นในโรงพยาบาลร้างมันจะมีเป็นห้องเพราะฉะนั้นโรงพยาบาลร้างเขาเรียกว่า เป็นสถาบันฝึกวิชา Call Center ให้กับคนไทย เราจึงจับแล้วก็ทำลายโรงพยาบาลร้างทั้งหมด ประเทศแรกที่ไปคือกัมพูชาเราสามารถจับคนไทยได้ประมาณ 40 กว่าคน คนไทยแต่ละคนที่ไปเขาไป 3 เดือนเขาได้มา 1 ล้านกว่าแล้วก็กลับบ้าน แล้วก็ไปอีกเพราะฉะนั้นมันก็คุ้มค่า คนไทยเหล่านี้บ้านอยู่ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ สุรินทร์เขาก็ไม่มีอาชีพอะไร แต่การที่จะหลอกลวงคนไทยเนี่ยเขาต้องฝึกคนไทยบางคนทำมาเป็น 10 ปี แต่คนไทยที่ไปใหม่ๆ ก็ต้องไปฝึกเพราะฉะนั้นคอลเซ็นเตอร์เขาจะมีแบ่งเป็นห้อง ถ้าเราไปดูที่เกิดเหตุห้องหนึ่งเป็นสาย 1 สาย 2 สาย 3 เช่นสาย 1 ก็จะเป็นสายที่หาเป้า เมื่อหาเป้าได้แล้วสาย 2 ก็จะทำหน้าที่ เช่น สาย 2 ก็โทรศัพท์ไปบอกว่าพี่ครับผมโทรจากธนาคารแบงค์กรุงไทยบัญชีของพี่ตอนนี้ อยู่ในการที่จะต้องอายัดเพราะว่าเข้าข่ายการฟอกเงิน เดี๋ยวสักพักก็จะมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงาน ปปง. โทรไปหาพี่เพราะสาย 2 วางปั๊บสาย 3 ก็เป็นเจ้าหน้าที่จากสำนักงาน ปปง. โทรไปที่เบอร์นั้นมันจะขึ้น 02 ขึ้นอะไรต่างๆ พอคนรับสายเขาก็ตกใจ บัญชีถูกอายัดจากเขาก็ต้องโอนเงินเข้าไป แต่เทคนิคคือ การพูด ถามว่าทำไมคนเหล่านี้พูดถึงเชื่อเพราะเขากว่าจะทำคอลเซ็นเตอร์ได้เขาต้องเรียนนะครับเขาต้องฝึกโดยมีคนไต้หวันสอนเพราะฉะนั้นทุกที่ที่เราจับไปจะมีไต้หวันคุมทุกจุดและเป็นหัวหน้าจะมีไต้หวันคุมทุกจุดเพราะฉะนั้นความเป็นอยู่ผมต้องเรียนเลยว่าที่ไปมาจับมาแล้วทั้งกัมพูชา มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ แล้วก็ดูไบ จีน เวียดนาม มาเลเซียไป 3 รอบ แล้วก็จีนไป 2 รอบแล้วไต้หวันคือ ต้นกำเนิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผมต้องไปไต้หวัน เมื่อไปไต้หวันเราได้ข้อมูลมาเยอะมากว่ามีกี่แก๊งกี่กลุ่ม ซึ่งทำให้เราทำงานง่ายมากขึ้นที่นี้อย่างนี้นะครับ เมื่อเราจับคนไทยคนไต้หวันทั้งหมดที่อยู่ในต่างประเทศจับได้หมดแล้ว เขาจะควบคุมตัวไว้ในต่างแดนก่อนเพราะฉะนั้นพอสักพักนึงก็จะส่งตัวกลับมาให้เรา ก็อยู่ที่การประสานอาจจะเดือนครึ่งเดือนแล้วแต่ประเทศนั้นๆ เพราะฉะนั้นเมื่อเราจับเราจะยึดเอกสารทั้งหมดสมุดธนาคารบัญชีโอนเงินต่างๆ เราจะยึดทั้งหมด แล้วเราจะไล่เส้นทาง

การเงิน แล้วก็เงินเหลือเท่าไหร่ เราก็ใช้อำนาจ ปปง. เข้าไปยึดแล้วก็เอาเงินกลับมาคืนประชาชน อาจจะได้มากได้น้อยก็แล้วแต่

แต่สิ่งสำคัญคือ ประชาชนไม่เคยได้รับแบบนี้ 1 จับคนร้ายได้ 2 ได้เงินคืนเช่นจากประชาชนบางคน นะครับ เขาถูกหลอกไป 6 ล้าน ได้มา 3 ล้าน เขาก็พอใจอย่างนี้เป็นต้น เพราะฉะนั้นคือ การปราบปรามก็ต้องเรียนว่าในห้วงที่ผมทำอยู่เนี่ยประมาณจริงๆ แล้วผมยังทำไม่ถึงปี ประมาณสัก 8-9 เดือน เมื่อเราจับอย่างนี้เราบุกจับแบบนี้มันก็ทำให้คนไทยไม่กล้าทำอีกเพราะว่าไปจับถึงจีนไต้หวันไปจับถึงดูไบ คนไทยเมื่อกลัวเพราะว่าตอนหลังศาลเนี่ยจำคุกคนละ 10 ปี อัตราโทษสูงเพราะเวลาเราจับกุม เดี๋ยวนี้มันมีความผิดฐานใหม่นะครับ ซึ่งเป็นความผิดฐานใหม่คือ ฐานก่ออาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งเป็นความผิดที่อัตราโทษสูงเพราะฉะนั้นศาลฎีกามาแล้วคือ คนไทยที่ขายบัญชีธนาคารเนี่ยแล้วได้ 1,500 หรือ 500 ก็จำคุก 10 ปีเหมือนกันรับโทษเท่ากัน วันนี้เมื่อเราจับจริงดำเนินคดีจริงจะสังเกตได้ว่า ในห้วงที่เราทำงานอยู่คือ ในห้องทำงานผมก็จะทำเป็นกราฟไว้กราฟตอนแรกขึ้นสูงพอจะไปพอเราทำแบบนี้สถิติการกระทำผิดจะลดลงหรือเป็นศูนย์คือ ก็ไม่มีใครกล้าทำ ไม่มีใครกล้าก่ออาชญากรรมแบบนี้เลย ไม่มีใครกล้าขายบัญชีแล้ว คนไทยก็ไม่กล้าขายบัญชี คนไทยก็ไม่กล้าเปิดบัญชีรับโอนเงินอีกแล้ว คนไทยก็ไม่กล้าทำงานต่างแดนแล้ว เพราะว่าไปจับหมดรอบประเทศจับหมดเพราะฉะนั้นไต้หวันก็เปลี่ยนไปหลอกประเทศอื่นต่อไปมาทุกประเทศ มีทุกประเทศอย่างไรเสียก็มีฟิลิปปินส์ก็มีโดนหลอกแต่เขายังจับไม่ได้เหมือนเรา

การป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยประสบความสำเร็จ แต่ทำแบบนี้มันทำยาก เพราะว่าอะไรครับเพราะว่า 1 มันใช้งบประมาณเยอะ แล้วต้องใช้งบประมาณซึ่งงบประมาณรัฐเงินไม่พอมันใช้งบประมาณส่วนตัว ก็ต้องเรียนนิดนึงว่าหนึ่งใช้งบประมาณเยอะและจะต้องได้รับการสนับสนุน ผู้บังคับบัญชา ชาวบ้านก็จะต้องได้เพราะฉะนั้นในห้วงที่ผมทำมาเนี่ยเรามีการจับคนไทยไปทั้งหมด 174 คน แล้วก็มีการยึดทรัพย์ไปทั้งหมดที่เรายึดไปแล้วเนี่ย 200 กว่าล้านยึดเงินเพื่อไปคืนประชาชน แล้วก็เราคืนเงินให้ประชาชนนะครับไปแล้วเนี่ย 41 ล้าน เพราะว่าต้องเรียนว่าการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากการปราบปรามจับกุมแล้ว เรายังสามารถเอาทรัพย์เอาเงินยึดบ้านยึดรถ คือใครที่เป็นผู้ต้องหาเรายึดหมดบ้านรถที่ดินแล้วเอามาขายในกระบวนการขาย ต้องผ่านกระบวนการศาลนะครับซึ่งมันอาจจะต้องใช้เวลา”

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างยังได้กล่าวว่าการทำงานในลักษณะของตำรวจทีมเดียวกันทั้งโลกยังมีประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ต่างประเทศเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดเพื่อหลอกเหยื่อในประเทศไทยและการใช้ประเทศไทยเพื่อเป็นศูนย์กลางในการหลอกลวงเหยื่อของต่างประเทศ โดยการทำงานในลักษณะของตำรวจทีมเดียวกันทั้งโลกจะทำให้เกิดการร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดไปจากประเทศไทยได้อย่างแท้จริงดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

“ผมได้ทำงานปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์จนกระทั่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ลดจำนวนลง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยทำงานปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ภายใต้สโลแกนที่ว่า ***One team one world คือตำรวจทั้งโลกเป็นทีมเดียวกัน*** เพราะฉะนั้นพอเราไปทำงานบ้านเขาในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เขาก็ให้ความร่วมมืออย่างดี พอเจ้าหน้าที่ตำรวจต่างประเทศมาบ้านเราบ้าง เราก็พร้อมให้ความร่วมมือในการสืบสวนและการจับกุมการกระทำผิดอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่จะเห็นได้จาก

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่น ที่เข้ามาในประเทศไทยเพื่อหลอกเหยื่อในประเทศญี่ปุ่น เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจของประเทศญี่ปุ่นขอความร่วมมือในการสืบสวน การจับกุมผู้กระทำผิด เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยจะทำให้เขาเห็นว่ามันง่ายกว่าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจของประเทศไทยไปหาเขา โดยการที่เขาส่งข้อมูลมาให้เรา เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยสามารถจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นได้เลย เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้นำตัวแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นเพื่อรอเจ้าหน้าที่ตำรวจญี่ปุ่นมานำตัวไปดำเนินคดีในประเทศญี่ปุ่นต่อไป โดยที่เขาไม่ต้องเหนื่อยมาสืบสวนและจับกุมผู้กระทำผิดในประเทศไทยเพราะฉะนั้นในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ผ่านมา เราใช้ช่องทางของสถานทูตในความร่วมมือผ่านแดนจะส่งข้อมูลของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่างประเทศ ทั้งที่เป็นการประสานความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งเมื่อทราบว่ามีการหลอกเหยื่อชาวไทยในต่างประเทศจะมีการประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจต่างประเทศทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ผ่านมาเราทำงานได้เร็วเพราะเราประสานแบบไม่เป็นทางการเพราะฉะนั้นเวลาเขาส่งข้อมูลมาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยจะจับตัวแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวและส่งให้ประเทศนั้นๆ เพราะฉะนั้นการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะของตำรวจทีมเดียวกันจะเป็นการทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์อาชญากรรมข้ามชาติไม่สามารถใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดได้ เราไม่ต้องการให้คนไม่ดีอาศัยอยู่ในประเทศไทยเพื่อประกอบอาชญากรรมในดินแดนไทย เมื่อเราจับกุมแล้วเราจะผลักดันเขากลับประเทศ พร้อมทั้งขึ้นบัญชีแบล็คลิสต์ถาวรห้ามเข้าประเทศไทยอีกโดยเด็ดขาดแล้วก็ผลักดันออกนอกประเทศเลย

การทำงานในลักษณะของ ***ตำรวจทั้งโลกเป็นทีมเดียวกัน*** มีข้อดีคือ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยมีความแน่นแฟ้นกับเจ้าหน้าที่ตำรวจต่างประเทศมากยิ่งขึ้น มันก็ทำให้ช่วงหลังเมื่อมีอาชญากรรมเกิดขึ้น สามารถโทรศัพท์คุยกันหรือ Line คุยกัน ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ดังนั้นอาชญากรรมประเภทพื้นฐาน Street Crime ประเภทลัก วิ่ง ชิง ปล้น เราให้ท้องที่ทำเลย แต่อาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นอาชญากรรมขั้นสูง ในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องมอบหมายผู้ที่เข้าใจ มีความรู้ความเชี่ยวชาญมารับผิดชอบงานนี้ต่อ แล้วก็ต้องเดินหน้าในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ในการทำงานในลักษณะของตำรวจทั้งโลกเป็นทีมเดียวกันจึงจะทำให้อาชญากรรมลดลงเพราะอาชญากรรมประเภทนี้มีความเกี่ยวข้องกับหลายประเทศ หากเน้นปราบปรามมากในประเทศไทยหรือประเทศใดก็จะมีการเคลื่อนย้ายไปตั้งฐานในการหลอกเหยื่อในประเทศอื่น อันสร้างความเสียหายให้แก่ประเทศต่างๆ ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจระหว่างประเทศสามารถร่วมมือในการทำงานได้อย่างแท้จริงย่อมทำให้ปัญหาการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์หมดไปจากประเทศ

นอกจากนี้การทำงานในลักษณะของตำรวจทีมเดียวกันทั้งโลกควรมีการดำเนินงานครอบคลุมในประเด็นดังต่อไปนี้

- การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศในการแลกเปลี่ยนข่าวกรอง

การแลกเปลี่ยนข่าวกรองจะต้องเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหากได้รับการตอบสนองการป้องกันหรือการค้นหาอย่างทันท่วงที รวมทั้งอาศัยช่องทางที่มีอยู่ของตำรวจสากล Interpol เพื่อการแลกเปลี่ยนข่าวกรอง ความร่วมมือนี้จะช่วยแก้ปัญหาความต้องการด้านข่าวกรองของอาชญากรรมข้ามพรมแดนกับระบบการแลกเปลี่ยนข่าวกรองที่รวดเร็วที่สุดและการจัดตั้งเครือข่ายข่าวกรองที่แนบแน่น

- การตรวจสอบความร่วมมือและการดำเนินการที่ตรงกัน

การสืบสวนอาชญากรรมข้ามพรมแดนมักมีข้อจำกัด เกี่ยวกับเขตอำนาจศาล ไม่สามารถขยายไปยังประเทศที่สามได้ ดังนั้นเจ้าหน้าตำรวจทั้งสองประเทศและตำรวจท้องที่ควรจัดตั้งทีมร่วมกันขึ้น เมื่อมีการสืบสวนคดีอาชญากรรมข้ามชาติที่เกี่ยวข้องกับหลายประเทศในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกองค์กรอาชญากรรม ค้นหาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการกระทำผิด การจัดเก็บหลักฐานการยับยั้งและขัดขวางโครงสร้างองค์กรอาชญากรรมอย่างทั่วถึงเน้นความสำคัญและความคุ้มค่าของความร่วมมือตำรวจทั่วโลกในการกำกับดูแล

- การช่วยเหลือในการสืบสวนข้อเท็จจริงทางอาญา

การดำเนินการตามความยุติธรรมต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานทางอาญาที่สมบูรณ์ เป้าหมายโดยทั่วไปของการต่อสู้กับอาชญากรรมต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงทางอาญาและหลักฐานที่เข้มงวด ดังนั้นประเทศที่ให้ความร่วมมือต้องตกลงที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งในการสืบสวนและการจัดเก็บพยานหลักฐานตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของแต่ละประเทศหรือหลักดินแดนโดยอาศัยข้อมูลเฉพาะที่ได้รับ

ดังนั้นการทำงานในลักษณะของตำรวจทั้งโลกเป็นทีมเดียวจึงมีความจำเป็นทั้งในแง่ของการประสานความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การสืบสวนสอบสวน การจับกุมผู้กระทำผิดและการดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อทำให้การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิภายอย่างแท้จริง

3. การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยเฉพาะในการป้องกันและปราบปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ สามารถดำเนินงานในการประสานระหว่างหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เคยมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติระหว่าง พ.ศ.2561-2562 ซึ่งได้มีการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมสามารถปราบปรามการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติดังนี้

สรุปผลการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 9 ครั้ง จาก 7 ประเทศดังนี้

ตารางที่ 4.3 สรุปผลการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 9 ครั้ง จาก 7 ประเทศ ใน พ.ศ.2561

ครั้งที่	ประเทศที่จับกุม	จำนวนผู้ต้องหา	ประเทศ					
			ไต้หวัน	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	เวียดนาม	กัมพูชา	ไทย
1 26/1/2561	มาเลเซีย	5	3	2	0	0	0	0
2 16/2/2561	กัมพูชา	37	6	0	0	0	5	26

ตารางที่ 4.3 สรุปผลการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำนวน 9 ครั้ง จาก 7 ประเทศ ใน พ.ศ.2561

ครั้งที่	ประเทศที่จับกุม	จำนวนผู้ต้องหา	ประเทศ					
			ไต้หวัน	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	เวียดนาม	กัมพูชา	ไทย
3 20/2/2561	มาเลเซีย	16	5	0	0	0	0	11
4 19/3/2561	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	24	1	0	0	0	0	23
5 27/3/2561	จีน	7	1	0	0	0	0	6
6 24/5/2561	ไต้หวัน	21	21	0	0	0	0	0
7 5/6/2561	มาเลเซีย	12	2	0	0	0	0	10
8 14/6/2561	ฟิลิปปินส์	19	3	0	0	0	0	16
9 24/8/2561	เวียดนาม	19	2	0	0	0	0	17
รวม		**160**	**44**	**2**	**0**	**0**	**5**	**109**

ที่มา: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2562

สำหรับการจับกุมผู้ต้องหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยประสานงานและมีการจับกุมผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่างประเทศ พบว่า จับกุมผู้ต้องหา รวมจำนวนทั้งสิ้น 160 คน เป็นคนไต้หวัน 44 คน คนไทย 109 คน มาเลเซีย 2 คนและชาวกัมพูชา 5 คน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

สรุปผลการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- การรับแจ้งความคดีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทั้งหมด 514 คดี
- ดำเนินการเสร็จสิ้น 498 คดี
- คงเหลือ 16 คดี
- มูลค่าความเสียหาย 260,437,332 บาท

การเยียวยาเหยื่อในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

จากการดำเนินงานของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า สามารถเยียวยาโดยการคืนเงินให้แก่ผู้เสียหายมีมูลค่ามากกว่า 20 ล้านบาทดังนี้

- คืนเงินให้แก่ผู้เสียหาย 25 ครั้ง จำนวน 125 ราย
- รวมเป็นเงิน 25,765,022.43 บาท

อย่างไรก็ตามศูนย์ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีหน้าที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์และได้มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ถูกปิดตัวลงเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2562 ที่ผ่านมาเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน อันส่งผลให้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการกระทำผิดในประเทศไทยอีกใน พ.ศ.2562 ที่ผ่านมา โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “สำหรับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตอนนี้ท่าน ผบ.ตร. ท่านก็เพิ่งประสานให้ยกเลิกศูนย์ไปเมื่ออาทิตย์ที่แล้ว เนื่องจากศูนย์ตั้งขึ้นแต่ไม่มีคนรันงาน มันก็ไม่มีงานออก เนื่องจากอาจจะไม่มีคนมาทำแทนหัวหน้าศูนย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพราะว่าการมาทำงานปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มันต้องทุ่มเทเยอะ ต้องออกเงินส่วนตัวในการไปทำงานประสานงานกับต่างประเทศประมาณ 5 ล้าน ที่ผมต้องจ่ายเงินส่วนตัวไป รวมทั้งการทำงานปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์แบบนี้มันต้องทุ่มเทเพราะฉะนั้นอาจจะหาคนทำในการปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยากก็เลยปิดศูนย์ไป แต่เมื่อยุบศูนย์ไปแล้วประเด็นสำคัญคือ คดีทั้งหมด เรื่องเงินที่ยึดไว้จากคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มันก็ถูกยึดไว้อย่างอมตะ มันก็ไม่ได้คืนชาวบ้านคือ พอยุบศูนย์ไปเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนก็ต้องแยกย้ายกลับท้องที่หมด เงินของเหยื่อที่ถูกหลอกจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็ไม่ได้คืน ชาวบ้านก็รอ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องหาคนมาทำต่อ ไม่อย่างนั้นปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะกลับมาอีกครั้งเหยื่อที่รอคอยเงินคืนก็จะไม่ได้เงินคืน อันเป็นความทุกข์ของชาวบ้านที่ถูกหลอก ชาวบ้านก็จะไม่มีที่พึ่งหากประสบกับปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอก เหยื่อจะต้องไปแจ้งความที่โรงพัก มันก็จะกลับไปเป็นปัญหาเดิมที่ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ การประสานงานกับต่างประเทศ นอกจากนี้ ชาวบ้านที่เป็นเหยื่อยังมีความหวังที่จะได้เงินคืน ชาวบ้านเขาก็ยังต้องมาติดตามสอบถามคดีอยู่ แต่พอยุบศูนย์ไปชาวบ้านก็ไม่รู้ไปติดต่อที่ไหนเลยเป็นเรื่องที่น่าเห็นใจชาวบ้านมาก”

ดังนั้นแนวทางที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีประสิทธิภาพคือ การจัดตั้งศูนย์เฉพาะในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในอดีตสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสามารถดำเนินการในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน สามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อดำเนินการในปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากแต่ปัจจุบันศูนย์ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ถูกยุบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจในการปฏิบัติงานมาก จึงไม่มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน ส่งผลให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการกระทำผิดและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอีกครั้งจึงควรมีหน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวว่า

> “ปัญหาของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ เมื่อขาดคนปราบปรามอย่างจริงจัง แก๊งคอลเซ็นเตอร์กำลังกลับมากระทำผิดต่อประเทศไทยอีก ดังจะเห็นได้จากการกระทำผิดใน พ.ศ.2562 ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เริ่มกลับมากระทำผิดในประเทศไทยและตอนนี้หน่วยงานหลักที่ทำงานด้านการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่มี ทุกวันนี้ต้องยอมรับเลยว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก็กลับมาใหม่อีกเพราะไม่มีใครไป

กดดันก็กลับมาใหม่ วันนี้ยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นคือ ตำรวจโรงพักทำไม่ได้เพราะอะไรครับเพราะว่าอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์ เหตุมันเกิดสมมุติว่าเกิดที่เชียงรายแล้วก็ไปเกิดที่สงขลามันต่างท้องที่กันเลยเพราะฉะนั้นมันจะต้องใช้ศูนย์แบบที่เคยทำมาก่อน สามารถสอบสวนได้ทั้งประเทศ เวลาชาวบ้านเขาไปแจ้งความ สมมุติว่าแจ้งที่เชียงรายแล้วเขาโดนหลอกที่สงขลาหากตำรวจบอกว่าคุณก็ต้องไปแจ้งความที่สงขลาเพราะฉะนั้นชาวบ้านก็ต้องเดินทางจากเชียงรายไปสงขลา ซึ่งไม่มีใครไปเพราะไปก็ไม่รู้ว่าจะได้เงินหรือเปล่า แล้วการบริการของตำรวจจะดีหรือเปล่า เพราะฉะนั้นมันก็จะมีปัญหาอย่างนี้เพราะฉะนั้นผมถึงบอกว่าถ้าลัก วิ่ง ชิง ปล้น คดีพวกนี้ท้องที่ทำไปเลย แต่ถ้าเป็นคอลเซ็นเตอร์ต้องมีศูนย์เฉพาะที่ต้องทำคดีได้ทันที ต้องทำคดีได้อย่างรวดเร็วเพราะแก๊งคอลเซ็นเตอร์กระทำผิดอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่สามารถหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดีได้”

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงแนวทางในการจัดตั้งศูนย์เฉพาะในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ

“อาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในวันนี้ สภาวะเศรษฐกิจของเราไม่ดีอยู่แล้วแล้วมีเหตุการณ์หลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จะทำให้ประชาชนประสบปัญหาหนักขึ้นเพราะฉะนั้นในแง่ของนักวิชาการก็อยากจะให้สะท้อนไปถึงหน่วยหลักทั้งหมดที่เกี่ยวข้องคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงาน ปปง. กรมสรรพากร สำนักงาน กสทช. ในการร่วมมือกันเพื่อจัดตั้งศูนย์เฉพาะในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์แล้วนำเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยเป็นศูนย์ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยเฉพาะ แต่ไม่ใช่ว่าตำรวจตั้งอยู่ศูนย์เดียว หากแต่ไปแสวงหาความร่วมมือเอง แต่วันนี้ศูนย์ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้นายกรัฐมนตรีจะต้องออกคำสั่งเพราะว่ามันข้ามหน่วยทั้งหมดเพราะฉะนั้นจะต้องตั้งศูนย์แล้วจะต้องเป็นศูนย์จริงๆ คือ ศูนย์ไม่ใช่เป็นศูนย์ Zero จะต้องเป็นศูนย์ปราบปรามจริงๆ แล้วเอาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาอาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงไอซีที กสทช. สถาบันการเงิน ปปง. กรมสรรพากร แต่ว่าการดึงเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในศูนย์จะต้องนำเจ้าหน้าที่ในระดับผู้อำนวยการมาปฏิบัติงานเท่านั้นคือ ไม่ต้องเอาตัวอธิบดีมาหรอกครับ เอาในระดับผู้อำนวยการ ระดับปฏิบัติการ มาร่วมกันทำงาน พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณให้และใช้การดำเนินงานตามแนวทางที่ทางศูนย์ได้มีการดำเนินงานในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างดีเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อจะทำให้การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจโรงพักเบาแรง สามารถดำเนินคดีกับอาชญากรรมประเภทอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งศูนย์นี้จะสามารถทำงานเชื่อมโยงทั้งหมดในการป้องกันและปราบปรามการหลอกลวง อาทิ การหลอกในการลงทุนโดยเฉพาะอาชญากรรมเทคโนโลยีซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ศูนย์นี้ก็ต้องเป็นศูนย์ในการดำเนินการเรื่องทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นหลอกลวงลงทุน แก๊งคอลเซ็นเตอร์ Romance Scam หรือหนี้นอกระบบ แชร์ลูกโซ่ เรื่องอาชญากรรมที่จะเกิดในอนาคตจะดำเนินการได้หมดเลยโดยเฉพาะการใช้มาตรการในยึดทรัพย์”

ดังนั้นจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์เฉพาะในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะของ War Room ซึ่งมีแนวทางสำคัญคือ

- จัดตั้งศูนย์ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ออกคำสั่ง
- นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงดีอี กสทช. สถาบันการเงิน ปปง. กรมสรรพากร
- เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในศูนย์จะต้องนำเจ้าหน้าที่ในระดับผู้อำนวยการมาปฏิบัติงานเท่านั้นเพื่อให้มีความสะดวกและคล่องตัวในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์การกระทำผิดทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- การกำหนดนโยบายในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นการกระทำผิดในประเทศไทยและการกระทำผิดในต่างประเทศ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือ คืนเงินให้แก่เหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาศูนย์เฉพาะให้สามารถรองรับต่อปัญหาอาชญากรรมเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงหลอกลวงประชาชนในรูปแบบอื่นๆ

ซึ่งศูนย์ดังกล่าวในอนาคตจะมีการพัฒนาดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดที่เป็นการหลอกลวงประชาชนในรูปแบบอื่นๆ ควบคู่กัน เนื่องอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงฉ้อฉลเป็นอาชญากรรมที่มีความสลับซับซ้อน มีการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ มีการใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิด จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการโดยศูนย์ปฏิบัติการพิเศษดังกล่าว

4. การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคล

การป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคลสามารถกระทำได้ด้วยการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจกลลวงในการหลอกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการหลอกเหยื่อ ดังนั้นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์และมีการให้การศึกษาวิธีป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “การเตือนไปยังประชาชน อย่าได้หลงเชื่อการแอบอ้างของแก๊งนี้ โดยเฉพาะถ้าเป็นหน่วยงานราชการที่โทรศัพท์มาหาจะเชิญตัวประชาชนมาให้ข้อมูลก็จะทำเป็นหนังสือราชการเท่านั้น จะไม่มีการโทรศัพท์ไปแจ้งหรือสอบถามข้อมูลส่วนตัวใดๆ ทั้งสิ้น หากมีผู้โทรศัพท์เข้ามาหาที่เบอร์มือถือส่วนตัว สอบถามข้อมูลบัญชีธนาคารและข้อมูลส่วนตัวให้สันนิษฐานว่าเป็นการหลอกลวงรวมทั้งอาจย้อนถามและขอหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของปลายสาย เป็นต้น เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยจะต้องมีการแจ้งให้ประชาชนทราบเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ...”

ข้อมูลที่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้มีหัวข้อใหญ่ๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลจริงหรือไม่ เมื่อมิจฉาชีพโทรศัพท์เข้ามา ประชาชนจำต้องตรึกตรองว่าข้อมูลที่ได้รับเหล่านั้นมีมูลความจริงหรือไม่ เช่น คุณมีบัญชี/บัตรเครดิตธนาคารหรือได้มีการทำธุรกรรมตามที่ถูกกล่าวอ้างหรือไม่ โดยจะต้องพึงตระหนักว่า ตามปกติแล้วธนาคารไม่มีนโยบายติดต่อไปสอบถามข้อมูลส่วนตัว

และรหัสของลูกค้าผ่านทุกช่องทาง ดังนั้นหากมีการติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูลดังกล่าวขอให้ระมัดระวังในการให้ข้อมูลแก่ผู้อื่น

4.2 ไม่ทำรายการ/โอนเงิน มิจฉาชีพจะหลอกให้เหยื่อโอนเงินผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติโดยมักให้เลือกเมนูภาษาอังกฤษ โดยมิจฉาชีพจะถือสายรอพร้อมกับบอกขั้นตอนการโอนจนกว่าเหยื่อจะโอนเงินสำเร็จ

4.3 ไม่ให้ข้อมูล ไม่บอกข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน รวมถึงรหัสต่างๆ ในทุกช่องทาง

4.4 ตรวจสอบข้อมูล ประชาชนที่ได้รับโทรศัพท์จากหมายเลขที่ไม่รู้จักจะต้องขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับและวางสายเพื่อติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานหรือสถาบันการเงินที่ถูกอ้างถึง

4.5 เผื่อแผ่คนรอบข้าง นอกจากประชาชนจะต้องระวังภัยที่เกิดขึ้นกับตนเองแล้ว ควรให้ความรู้เรื่องกลโกงมิจฉาชีพกับคนรอบตัวด้วย เช่น ผู้สูงอายุในครอบครัว หรือคนที่มีแนวโน้มจะถูกหลอกลวงได้ง่าย

4.6 เมื่อพลาดถูกหลอกแล้วทำอย่างไรผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจะต้องรีบรวบรวมข้อมูล หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องติดต่อสถาบันการเงินเพื่อระงับการโอนเงินดังกล่าว รวมถึงแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน แจ้งเบาะแสกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ให้เร็วที่สุดเพื่อให้การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน

5. การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน

การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน ควรประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญคือ

1. ให้เพิ่มความเข้มเกี่ยวกับมาตรการในการแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของผู้เปิดบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดหลักเกณฑ์การแสดงตนของลูกค้านั้นจะต้องแสดงข้อมูลและหลักฐานอย่างน้อย 7 อย่าง ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล วันเดือนปี เกิด เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ตามทะเบียนบ้านและที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพ สถานที่ทำงาน ข้อมูลการติดต่อและลายมือชื่อผู้ทำธุรกรรม รวมถึงการ ตรวจสอบรูปร่างหน้าตากับหลักฐานต่างๆ ที่นำมาแสดงว่าตรงกันหรือไม่ นอกจากนี้สถาบันทางการเงินควรประสานกับกรมการปกครองเรื่องการติดตั้งโปรแกรมตรวจสอบสถานะของบัตรประชาชน ว่าเป็นบัตรที่สามารถใช้ได้อยู่หรือไม่ มีการยกเลิกเพิกถอนหรือแจ้งหายไว้หรือไม่

2. ให้สถาบันการเงินกำหนดมาตรการในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าว่ายังเป็นเจ้าของบัญชีหรือไม่ โดยสถาบันการเงินจะทำการติดต่อไปยังเจ้าของบัญชี ตามที่อยู่ที่ปรากฏตามทะเบียนราษฎรเพื่อให้ยืนยันและรับรองสถานะบัญชีดังกล่าว หากเจ้าของบัญชีไม่ทำการยืนยันและรับรองสถานะทางบัญชี สถาบันการเงินจะดำเนินการเฝ้าระวังบัญชีดังกล่าวอย่างใกล้ชิดและประสานมายัง ปปง. และหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายเพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

3. มาตรการป้องกันปราบปรามการรับจ้างเปิดบัญชี โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินร่วมกับสถาบันการเงินตรวจสอบธุรกรรมและบัญชีต้องสงสัยว่าเข้าข่ายเป็นการรับจ้างเปิดบัญชีหรือเป็นบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหรือไม่ ไม่ว่าเป็นกรณีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ขบวนการค้ายาเสพติด การพนันออนไลน์หรือความผิดมูลฐานอื่นๆ นอกจากนี้หากสถาบันการเงินพบว่ามีพฤติการณ์ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหรือเป็นการรับจ้างเปิดบัญชี สถาบันการเงินจะรายงานมายัง ปปง. เพื่อขยายผลดำเนินคดีกับเจ้าของบัญชีดังกล่าว

4. ดำเนินการวิเคราะห์เส้นทางการเงินของผู้กระทำความผิดสถาบันการเงินควรดำเนินการวิเคราะห์เส้นทางการเงินของผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการตรวจสอบบัญชีที่ผิดปกติ พฤติการณ์การถอน การโอน การเปิดบัญชี ที่น่าสงสัยเปิดบัญชีโดยที่ไม่มีความเคลื่อนไหวหรือมีการขอเพิ่มวงเงินในการถอนเงินที่มากผิดปกติ เข้าข่ายแผนประทุษกรรมของคนร้าย ซึ่งต้องมีการตรวจสอบเพื่อป้องกันไม่ให้มิจฉาชีพใช้เป็นช่องทางหลอกลวงประชาชน รวมทั้งประสานกับผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์ทั้งหมดเพื่อตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์กลุ่มนี้เช่นกันซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “บัญชีที่มีความเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มักเป็นบัญชีที่เปิดบัญชีประมาณ 500 บาทขึ้นไป แต่หลังจากนั้นจะมีเงินหมุนเวียนเข้าออกจำนวนมาก บางครั้งในหนึ่งวันจะมีเงินที่โอนเข้าบัญชีหลายครั้ง และมีเงินในบัญชีที่เข้าออกในแต่ละวันอาจมากกว่าหลักแสนบาทขึ้นไป รวมทั้งอาจมีบัญชีที่เปิดมานานแล้ว หากแต่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้วิธีตรวจสอบว่าบัญชีดังกล่าวยังสามารถใช้ได้หรือเปล่าด้วยการอาจฝากเงินเข้ามาในบัญชีประมาณ 100-500 บาทและหากเห็นว่ายังสามารถใช้บัญชีดังกล่าวในการทำธุรกรรมได้ หลังจากนั้นจะมีการโอนเงินเข้าบัญชีอย่างต่อเนื่องในแต่ละวัน วันละหลายครั้งและอาจมีการโอนเงินเข้าวันละจำนวนมากกว่าแสนบาท ซึ่งหากมีลักษณะของเส้นทางการเงินดังกล่าว เจ้าหน้าที่ธนาคารบางธนาคารได้ตั้งข้อสังเกตว่าเป็นเส้นทางการเงินที่ผิดปกติและมีการตรวจสอบจนกระทั่งนำไปสู่การจับกุมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้”

ดังนั้นการจัดการทางการเงินของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักมีความเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวทางการเงินที่เริ่มจากการเปิดบัญชีจำนวนไม่มากหรือบัญชีที่มีเงินในบัญชีที่เปิดไว้ก่อนจำนวนไม่มาก หลังจากนั้นจะมีความเคลื่อนไหวของบัญชีที่มีเงินเข้าออกในแต่ละวันจำนวนมาก ซึ่งหากบัญชีมีลักษณะดังกล่าวอาจเป็นข้อสังเกตสำหรับเจ้าหน้าที่ธนาคารในการพิจารณาข้อผิดสังเกตที่อาจเป็นเส้นทางที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

5. การเพิ่มบทลงโทษทางกฎหมายและใช้มาตรการยึดทรัพย์และการดำเนินการทางด้านภาษีอากรจะต้องมีการดำเนินการเอาผิดกฎหมายหนัก ตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 กับเครือข่ายและผู้ให้การสนับสนุนซึ่งมีระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 10-15 ปี หรือปรับตั้งแต่ 80,000-300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับเพื่อทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ถูกลงโทษที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันเป็นการป้องปรามผู้ที่กำลังกระทำผิดหรือคิดจะกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งการเน้นมาตรการในการยึดทรัพย์และการดำเนินการด้านภาษีอากรสำหรับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

> “ปัจจุบันนอกจากการหลอกลวงด้วยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นปัญหาสำคัญแล้ว ยังมีการหลอกลวงโดยการลงทุน การหลอกลวงคนไทยโดยการลงทุน ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายมากกว่าการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์แต่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หลอกเหยื่อในระดับรากหญ้า เช่น การหลอกลวงเปิดบริษัทแล้วก็บอกว่าลงทุนแล้วก็ให้ดอกเบี้ยสูงบอกว่าจะให้ดอกเบี้ย 2 เท่าของเงินลงทุน อาทิ ลงทุน 100,000 บาท ให้ดอกเบี้ยอาทิตย์ละ 200,000 บาท คนไทยหลงเชื่อเยอะแล้วก็ความเสียหายแป็นพันพันล้าน อย่างน้อยต้องร้อยล้านขึ้นไป เมื่อหลอกลวงแล้วผู้กระทำผิดได้หนีไปต่างประเทศเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ คือ เวลาคนเหล่านี้หนีไปต่างแดน การดำเนินคดีผมต้องเรียนว่า ในการปราบพวกนี้ผมก็เคยเรียนกับท่าน

ในการปราบพวกนี้มันก็เหมือนกับสมัยก่อนที่อเมริกาปราบแก๊งอัลคาโปน ยิงเท่าไหร่ไม่มีหมด แต่แก๊งอัลคาโปน ต้องสูญสิ้นไปด้วยมาตรการทางภาษี ด้วยมาตรการการยึดทรัพย์ เพราะฉะนั้นเรื่องเหล่านี้ก็เหมือนกันนะครับ สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องใช้มาตรการภาษีและมาตรการยึดทรัพย์ควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมายเพราะฉะนั้นมาตรการยึดทรัพย์คือ ยึดทั้งหมดยึดไม่ว่าทรัพย์จะตกไปถึงพ่อแม่ลูกให้ยึดทั้งหมด เพราะฉะนั้นมาตรการทางภาษีหลีกเลี่ยงภาษีก็เข้าสู่ความผิดมูลฐานฐานยึดทรัพย์เช่นเดียวกันเพราะฉะนั้นเมื่อหลีกเลี่ยงภาษีอากรสามารถยึดทรัพย์ได้หมดคือ เมื่อยึดทรัพย์ผมต้องเรียนว่าเรายึดทรัพย์ เรายึดเงิน แล้วยึดรถ ยึดบ้าน เงินโอนไปถึงพ่อแม่ลูก ยึดหมดที่ไม่ได้ยึดที่เหลือคือ ขายทอดตลาดอันนี้คือเราทำตามกฎหมายเพราะฉะนั้นที่ผ่านมาจะสังเกตว่าเมื่อเราบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังและตรงไปตรงมา ผมถูกฟ้องเยอะมากนะครับ แต่ก็ยกหมดคือ ทำอะไรไม่ได้เพราะเราบังคับใช้กฎหมายตามอำนาจหน้าที่ แต่ก็ต้องเรียนต่อว่าสมัยที่ผมเอาหน่วยงานต่างๆ เข้ามาร่วมปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หน่วยงานเหล่านี้ เขาก็กลัว กลัวเพราะว่าเขามีอำนาจแต่เขาไม่เคยใช้อำนาจในมือเขามาดำเนินการแบบนี้ พอเราจะให้เขาไปบังคับใช้ร่วมกับเราเขาก็กลัวว่าจะถูกฟ้องแต่เมื่อเรานำเขาทำให้เขาเห็นว่ามันทำได้เขาก็มีความมั่นใจมากขึ้นว่ามันทำได้บังคับใช้กฎหมายได้ฟ้องแล้วไม่เป็นไรอันนี้ก็คือการทำงานที่ผ่านมาและทำให้การป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิภาพมาก”

ส่วนที่ 4: การอภิปรายผลการศึกษา

สำหรับการอภิปรายผลการศึกษา “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ปรากฏผลดังนี้

1. รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

สำหรับรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย มีลักษณะที่สำคัญคือ

1.1 แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีพัฒนาการมาจากประเทศไต้หวัน จากนั้นจึงมีการแตกกระจายขยายไปยังประเทศอื่นๆ

จากที่เคยมีข้อสงสัยว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีหลายแก๊งในประเทศต่างๆ นั้น จากผลการศึกษาพบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์แท้จริงแล้วจะมีการพัฒนามาจากแก๊งของชาวไต้หวัน ชาวไต้หวันเป็นผู้คิดริเริ่มการหลอกลวงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เริ่มจากการหลอกลวงคนในประเทศตนเองแล้วขยายสู่ต่างประเทศ โดยมีการแตกกระจายออกในลักษณะของการแพร่ขยายไปยังประเทศต่างๆ กล่าวคือ ประวัติในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการปราบปราบกลุ่มมาเฟียไต้หวันด้วยการจำคุก สู่การสร้างเส้นทางสวรรค์ของมาเฟียคือ **การสร้างเครือข่ายเรียนรู้** สร้าง **“*โรงเรียนสอนอาชญากรรม (Crime Schools)*”** (Tim Ferry, 2018) และเป็นประวัติที่สำคัญที่นำไปสู่การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

โดยปัจจุบันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันทำหน้าที่เป็นหัวหน้าใหญ่หรือทำหน้าที่ในการชักชวนผู้กระทำผิดในประเทศต่างๆ ให้รวมกลุ่มในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน โดยมีชาวไต้หวันเป็นผู้สอนการหลอกลวงเหยื่อ ทั้งที่เป็นการโทรศัพท์หรือการใช้อินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อ โดยอาจมีการกระทำผิดในลักษณะของแฟรนส์ไชน์ในการกระทำผิดที่ชาวไต้หวันจะเป็นผู้ถ่ายทอดพฤติกรรมในการกระทำผิดให้แก่กลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศต่างๆ ดังนั้นอัตลักษณ์ที่สำคัญประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ มีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าแก๊งใหญ่สุดทำหน้าที่ในการรวมกลุ่มกับสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศอื่นๆ โดยมีชาวไต้หวันทำหน้าที่ในการสอนหรือควบคุมพฤติกรรมในการกระทำผิดคือ การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับเหตุผลสำคัญที่การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ มีพัฒนาการจากประเทศไต้หวันและมีการแพร่ขยายไปยังประเทศต่างๆ อาจเนื่องจากประวัติของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้เกิดขึ้นในประเทศไต้หวันจากการรวมกลุ่มของมาเฟียและผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี โดยประเทศไต้หวันเป็นประเทศที่มีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีอันส่งผลให้มาเฟียไต้หวันเห็นว่าการกระทำผิดในรูปแบบอาชญากรรมพื้นฐาน (Street Crime) รวมทั้งการเรียกค่าไถ่ การค้ายาเสพติด อาจเสี่ยงต่อการถูกจับกุมและบทลงโทษที่ได้รับมีความรุนแรง หากแต่เมื่อมาเฟียไต้หวันได้มีการรวมกลุ่มกับผู้ที่มีการศึกษา มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจึงได้มีการกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และเมื่อมีการกระทำผิด พบว่า รายได้ที่ได้รับมีมูลค่ามหาศาลหากแต่การจับกุมดำเนินคดีสามารถกระทำได้น้อย เนื่องจากปัญหาการรวบรวมพยานหลักฐานและบทลงโทษที่ได้รับน้อยทำให้มาเฟียไต้หวันหันมากระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง โดยมีขยายฐานกระทำผิดไปยังประเทศจีนแผ่นดินใหญ่ แต่เมื่อเหยื่อถูกหลอกลวงจำนวนมากรวมทั้งเหยื่อมีการฆ่าตัวตายจึงทำให้รัฐบาลของประเทศจีนมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจังทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ขยายฐานในการหลอกลวงไปยังประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยและทวีปต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกในปัจจุบัน

1.2 การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมชั้นสูง (High Crime) และการใช้เทคโนโลยี

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิด โดยพัฒนาการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เริ่มจากการรวมกลุ่มของมาเฟียไต้หวันที่ต้องการกระทำผิดในรูปแบบใหม่มากกว่าการกระทำผิดในรูปแบบของอาชญากรรมพื้นฐาน (Street Crime) ลัก วิ่ง ชิง ปล้น มาเฟียไต้หวันจึงได้รวมกลุ่มกับผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและมาเฟียไต้หวันได้มีการจัดหาทรัพยากรในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดคอลเซ็นเตอร์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงเป็นอาชญากรรมขั้นสูงที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติ รวมทั้งยังเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์หรืออาชญากรรมไซเบอร์ อาชญากรรมคอปกขาวและอาชญากรรมเศรษฐกิจ เป็นสำคัญ

สำหรับการเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมคอปกขาว (White-Collar Crime) กล่าวคือ การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากพิจารณาในรูปแบบของอาชญากรรมคอปกขาวถือว่าเป็นการประกอบอาชญากรรมที่ใช้เทคนิคในการโทรศัพท์ชั้นสูงก็จะต้องมีความรู้ในการหลอกลวง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมคอปกขาว เนื่องจากต้องใช้เทคโนโลยีชั้นสูงในการกระทำผิดหลอกลวงเหยื่อ ต้องใช้เทคนิคชั้นสูงในกระบวนการกระทำผิด ซึ่งเป็นการกระทำผิดโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและใช้เทคนิคในการหลอกลวงโดยแสดงเป็นบุคคลที่เป็นที่เคารพหรือหน่วยงานที่หน้าเชื่อถือของทางราชการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย อย่างไรก็ตามถ้าจะตีความว่าการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีลักษณะการกระทำผิดเป็นอาชญากรรมคอปกขาว (White-Collar

Crime) ต้องมีองค์ประกอบองค์ความผิดโดยใช้ตำแหน่งหน้าที่การงานมาหลอกลวงโดยเจตนาทุจริตซึ่งการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมายอาญาหรือไม่ สองกระทำโดยบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานหรือไม่แล้วก็ใช้อำนาจทางตำแหน่งหน้าที่การงานหรือแอบอ้างตำแหน่งหน้าที่การงานมาใช้ประโยชน์ในการกระทำความผิด ส่วนข้อที่ 3 คือ โดยเจตนาหลอกลวงเอาทรัพย์ของผู้อื่น ซึ่งหากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมคอปกขาวเป็นเรื่องฉ้อโกงประชาชนมากกว่าเรื่องฉ้อโกงทั่วไป ถ้าทำกับเหยื่อจำนวนมากเกิน 10 คนขึ้นไป หรือเกิน 5 คนขึ้นไปก็เป็นฉ้อโกงประชาชนโทษจะหนักกว่าฉ้อโกงธรรมดา

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมคอปกขาว โดยมีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิด ซึ่งส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถหลอกลวงเหยื่อจนกระทั่งส่งผลกระทบต่อประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลก หากแต่การจับกุมหรือดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจไม่สามารถจับกุมหัวหน้าใหญ่ให้หมดไปได้อย่างแท้จริง เนื่องจากการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มแก๊งอาชญากรที่ได้มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดของผู้กระทำผิด จึงส่งผลให้สามารถหลบเลี่ยงการจับกุมหรือการถูกดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

1.3 การทำงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีศูนย์กลางในการกระทำผิดและมีเครือข่ายในการกระทำผิด กล่าวคือ

การกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีองค์ประกอบในการกระทำผิด 4 ประการคือ

1. กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

การตั้งศูนย์โทรศัพท์หรือคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) มักจะตั้งในต่างประเทศเพื่อสะดวกในการควบคุมพนักงานพูดโทรศัพท์ไม่ให้หลบหนีหรือมีความลับรั่วไหลและหลักทางจิตวิทยาสำหรับในการพูดโทรศัพท์ พนักงานจะพูดคุยและแสดงบทบาทของตนเองได้เต็มที่โดยไม่ต้องเกรงกลัวว่าจะถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าทำการจับกุมเพราะอยู่ในต่างประเทศพนักงานพูดโทรศัพท์จะต้องได้รับการฝึกฝนหรือมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนโดยจะเริ่มจาก

พนักงานสายที่ 1 อ้างตัวเป็นพนักงานธนาคาร ไปรษณีย์หรือพนักงานในหน่วยงานที่ต้องการหลอกลวง แล้วพูดจาหลอกลวงขั้นต้นให้เหยื่อหลงเชื่อ เช่น เป็นหนี้บัตรเครดิต เป็นต้น

สายที่ 2 อ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของ DSI หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายของธนาคารกลางหรือธนาคารแห่งประเทศไทยจะพูดในลักษณะยัดเยียดความผิดให้กับผู้เสียหาย

สายที่ 3 จะอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่ในระดับสูงในหน่วยงานนั้น เสนอให้ความช่วยเหลือ เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อจะทำตามที่คนร้ายบอก เช่น นำบัตรอิเลคทรอนิกส์ (เอทีเอ็ม) ไปทำรายการที่ตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็มตามที่คนร้ายบอกจะมีพนักงานพูดโทรศัพท์ 3 สาย ทำหน้าที่ในการหลอกลวงตามลำดับ จะมีบทสคริปสำหรับการฝึกฝน โดยชาวไต้หวันจะเป็นผู้คิดคำพูดลักษณะการหลอกลวง ซึ่งจะมีการอ้างตามเหตุการณ์บ้านเมืองในแต่ละช่วงของประเทศนั้นๆ โดยหลักจะหลอกลวงคนประเทศใดก็จะใช้พนักงานพูดโทรศัพท์คนประเทศนั้น

2. กลุ่มม้าถอนเงิน

กลุ่มบุคคลที่เป็นชาวไต้หวัน จีน มาเลเซียหรือชาวไทยส่วนหนึ่งสามารถพูดภาษาจีนได้ ทำหน้าที่ใช้บัตรอิเลคทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยหรือธนาคารของสาธารณรัฐประชาชนจีน ไต้หวัน เรียกว่า บัตรยูเนี่ยนเปย์ (Union Pay) หรือธนาคารของประเทศผู้เสียหายทำการถอนเงินสดจาก

ตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (ตู้เอทีเอ็ม) ในประเทศไทยหรือในต่างประเทศเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ควบคุมว่ามีเงินเข้าบัญชีธนาคารแล้ว

3. กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม)

กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) จะมีหน้าที่ในการไปรวบรวมบัญชีและบัตรเอทีเอ็มเพื่อส่งให้กับกลุ่มม้าถอนเงินและแจ้งรายละเอียดเจ้าของบัญชี หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเอทีเอ็มให้กับผู้ควบคุมม้าถอนเงินและศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) โดยการจ้างประชาชนทั่วไปให้เปิดบัญชีธนาคารประเภทสะสมทรัพย์พร้อมขอใช้บัตรอิเลคทรอนิกส์หรือบัตรเอทีเอ็ม

4. กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน

กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน มีหน้าที่ในการรวบรวมเงินสดจากม้าถอนเงินที่ทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติที่ทำการหลอกลวงมาได้ส่งเงินให้กับเจ้าของหรือระดับหัวหน้าต่อไป ซึ่งอาจจะส่งยังสาธารณรัฐประชาชนจีนหรือไต้หวัน โดยส่งผ่านระบบ “โพยก๊วน” หรือระบบการฟอกเงินอื่นๆ

โดยการกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีองค์ประกอบในการกระทำผิดครบทั้ง 4 ประการ โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์กลางในการโทรศัพท์หรือใช้อินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงการกระทำผิดและมีเครือข่ายในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทางด้านการเงิน โดยมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานในกล่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจไม่รู้จักกันและไม่รู้จักหัวหน้าใหญ่สุดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ภารกิจของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประสบความสำเร็จเมื่อสามารถพูดโทรศัพท์หรือใช้อินเตอร์เน็ตหลอกลวงเหยื่อให้มีการโอนเงินให้แก่กลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สำเร็จ หลังจากนั้นจะมีการปิดโทรศัพท์ ไม่สามารถติดต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวได้อีกเลย

1.4 องค์ประกอบในการหลอกลวงเหยื่อ

องค์ประกอบในการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประกอบด้วย

1. เครื่องมือในการติดต่อเหยื่อได้แก่

การใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ใช้โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP: Voice over Internet Protocol) หรืออินเตอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันพบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงเหยื่อด้วยการใช้โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพีในการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ เนื่องจากสามารถแปลงหมายเลขโทรศัพท์ให้เป็นหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการได้

2. หมายเลขโทรศัพท์

จะเป็นหมายเลขโทรศัพท์จริงของหน่วยงานที่แอบอ้าง โดยใช้เทคโนโลยีแปลงสัญญาณโทรศัพท์เป็นหมายเลขของหน่วยงานที่แอบอ้างนั้นหรือใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อให้ยากต่อการติดตามจับกุมหรือเป็นหมายเลขที่ยาวกว่าปกติทั่วไปเพื่อให้เหยื่อหลงเชื่อว่าเป็นการติดต่อมาจากต่างประเทศจริงๆ ทำให้เหยื่อหลงเชื่อและมีการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เกิดจากความโลภ ความไม่รู้หรือความกลัวเป็นสำคัญ ซึ่งจากการศึกษาผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีต่อเหยื่ออาชญากรรมทั่วโลก พบว่า ใน ค.ศ.2016 แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการโทรศัพท์สุ่มหาเหยื่อ จำนวน 937 ครั้ง จึงจะประสบความสำเร็จในการหลอกเหยื่อ 1 ครั้ง อันแสดงให้เห็นถึงแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความพยายามในการโทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อ เนื่องจากรายได้ที่ได้รับจากการหลอกลวงเหยื่อเป็นมูลเหตุจูงใจที่สำคัญในการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ รวมทั้งการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหนึ่งในการกระทำผิด รวมทั้งการใช้พ๊อกเก็ตไวไฟควบคู่กันไป หากแต่การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความแตกต่างจากการหลอกลวงเหยื่อโดยการใช้อินเตอร์เน็ตธรรมดา โดยที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีรูปแบบการกระทำผิดที่มีศูนย์ในการหลอกลวง มีผู้ทำ

หน้าที่หลอกเหยื่อให้โอนเงิน มีผู้ที่ทำหน้าที่ในการถอนเงิน รวมทั้งการจัดการทางการเงินด้วยการฟอกเงินและมีการกระทำผิดในประเทศหนึ่งเพื่อหลอกเหยื่อในอีกประเทศหนึ่ง โดยที่ผู้สั่งการใหญ่หรือหัวหน้าแก๊งอาจอยู่ในประเทศอื่นๆ โดยที่สมาชิกย่อยๆ ไม่ทราบว่าสมาชิกใหญ่เป็นใคร

3. เนื้อหาที่ใช้ในการสนทนา

เนื้อหาที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการสนทนากับเหยื่อ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินหรือขอข้อมูลส่วนบุคคลของเหยื่อ เช่น หมายเลขบัตรประชาชน วัน เดือน ปีเกิด หมายเลขบัตรเครดิต เป็นต้น โดยใช้จิตวิทยาโน้มน้าวให้เหยื่อตกใจ รู้สึกหวาดกลัวหรือเกิดความโลภ รวมทั้งความไม่รู้ทำให้เหยื่อหลงเข้าใจผิด แล้วรีบเร่งให้เหยื่อทำธุรกรรมหรือให้ข้อมูลส่วนตัวเหล่านั้นไปแบบไม่ทันได้ตั้งตัว สำหรับเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนาของเหยื่ออาชญากรรมนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีความเชี่ยวชาญ เนื่องจากมีการเตรียมวางแผนในการหลอกลวงเหยื่อเป็นอย่างดี

4. กระบวนการหลอกลวงเหยื่อที่มีความรวดเร็ว

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีกระบวนการในการหลอกเหยื่อที่มีความรวดเร็ว โดยจะมีการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อหลอกให้เหยื่อหลงเชื่อ โดยมีข้อมูลจากการสำรวจการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์พบว่ามีการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อประมาณ 5 ครั้ง จนกระทั่งหลอกลวงเหยื่อจนประสบความสำเร็จ หากแต่เทคนิคการหลอกลวงเหยื่อที่สำคัญคือ จะต้องให้เหยื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชีแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างรวดเร็ว หลังจากนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการถอนเงิน โอนเงินต่อไปยังบัญชีที่เปิดไว้ในต่างประเทศอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

เมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีองค์ประกอบในการหลอกลวงเหยื่อครบถ้วนดังกล่าวข้างต้นจะทำให้สามารถหลอกลวงเหยื่อจนกระทั่งเหยื่อหลงเชื่อและประสบความสำเร็จ

1.5 การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อ

ลักษณะที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การตั้งศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อ โดยมีอัตลักษณ์ที่สำคัญได้แก่ หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศใดจะไม่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศนั้น หากแต่จะมีการตั้งศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศดังจะเห็นได้จาก

- ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ต่างประเทศ”

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการเช่าบ้านหรูตามหมู่บ้านในกรุงเทพฯ รวมทั้งห้องพักอาศัยในตึกหรือเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต รวมทั้งมีการว่าจ้างชาวต่างชาติประเทศที่ต้องการหลอกเหยื่ออาทิ ชาวจีนแผ่นดินใหญ่ ไต้หวันหรือญี่ปุ่นเข้ามาพักที่บ้านหรือที่อาศัย มีอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมและติดตั้งระบบโทรศัพท์ข้ามประเทศผ่านอินเตอร์เน็ตหรือ VoIP (Voice over Internet Protocol) โทรศัพท์กลับไปหลอกเหยื่อชาวต่างชาติ อาทิ ชาวจีน ไต้หวันหรือญี่ปุ่นที่ต้องการหลอกลวง

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ตั้งศูนย์การกระทำผิดนอกประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยรวมทั้งเหยื่อในประเทศอื่นๆ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการว่าจ้างคนในประเทศนั้นๆ ที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ (ประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องการโทรศัพท์ไปหลอกลวง) ทำหน้าที่ในการโทรศัพท์ ไปเปิดบัญชีธนาคารรอไว้ ดังจะเห็นได้จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้หลอกลวงเหยื่อชาวไทยจะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศกัมพูชา เวียดนาม มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซียหรือประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เป็นต้น

ดังนั้นอัตลักษณ์ที่สำคัญประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศใด โดยการโทรศัพท์หรือใช้อินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อจะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์

ที่ต่างประเทศ ไม่ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศนั้น หากแต่จะมีการว่าจ้างชักชวนหรืออาจหลอกลวง บังคับให้บุคคลในประเทศเดียวกับเหยื่อทำหน้าที่ในการโทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อ

อย่างไรก็ตามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจมีการเคลื่อนย้ายศูนย์ในการกระทำผิดไปยังประเทศต่างๆ เพื่อหลบเลี่ยงการจับกุม ดังจะเห็นได้จากเมื่อมีการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศฟิลิปปินส์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะย้ายศูนย์คอลเซ็นเตอร์ไปยังประเทศมาเลเซียหรือการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ พบว่า ผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งได้กระทำผิดที่ประเทศกัมพูชา เป็นต้น อันแสดงให้เห็นถึงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการย้ายศูนย์จากประเทศหนึ่งไปประเทศหนึ่งเพื่อต้องการหลบเลี่ยงการจับกุมเป็นสำคัญ

1.6 ประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับประเทศ 3 ประเทศคือ

ประเทศไต้หวัน เนื่องจากหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเชี่ยวชาญในการกระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะเป็นชาวไต้หวันเป็นหลัก

ประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ โดยเป็นประเทศที่ไม่ใช่ประเทศเดียวกับเหยื่อที่ต้องการจะหลอก ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้ศูนย์กลางของประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเพื่อทำให้สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นคนชาติเดียวกับเหยื่อสามารถพูดจาหลอกเหยื่อได้ง่ายเพราะเห็นว่าไม่ได้กระทำผิดในประเทศตนเอง เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถจับกุมได้

และประเทศที่สามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกเหยื่อ คือ ประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ชักชวนบุคคลในประเทศที่สามไปกระทำผิดโดยการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อในประเทศนี้

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของกลุ่มบุคคลใน 3 ประเทศ เพื่อทำให้ยากต่อการเข้าจับกุมและการดำเนินคดีและได้แสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดในลักษณะของ “องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ”

1.7 พฤติกรรมการกระทำผิดที่แสดงออกถึงความเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดที่แสดงออกถึงความเป็นอาชญากรรมข้ามชาติของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการกระทำผิดที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติตามข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

จากพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของพฤติกรรมอาชญากรรมข้ามชาติตามข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติกำหนดคำนิยามและความหมายของคำว่า “องค์กรอาชญากรรม” ไว้ว่า **กลุ่มองค์กรอาชญากรรม (Organized Criminal Group)** หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีการจัดตั้งร่วมกันตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปและตั้งมาเป็นระยะเวลาหนึ่งและร่วมกันกระทำความผิดร้ายแรงตั้งแต่หนึ่งฐานความผิดขึ้นไปหรือความผิดที่กำหนดไว้ (Established) ในอนุสัญญานี้เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ทางการเงินหรือประโยชน์ทางทรัพย์สินอื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม

อาชญากรรมร้ายแรงนั้นอนุสัญญาฯ ระบุว่า “การกระทำความผิดซึ่งสามารถลงโทษโดยการจำกัดอิสรภาพซึ่งมีอัตราขั้นสูงเป็นเวลาอย่างน้อย 4 ปี หรือโดยโทษที่หนักกว่านั้น”

อาชญากรรมข้ามชาติในข้อ 3 ของอนุสัญญาฯ ซึ่งว่าด้วย “ขอบเขตการใช้บังคับ” ระบุไว้ชัดเจนว่าลักษณะความผิดต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นอาชญากรรมข้ามชาติหาก

1. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศ

2. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่ส่วนสำคัญของการตระเตรียมการ การวางแผน การสั่งการหรือการควบคุมได้กระทำในอีกประเทศหนึ่ง

3. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาในอาณาเขตของประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศหรือ

4. ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่งแต่มีผลกระทบที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกประเทศหนึ่ง

สำหรับความสอดคล้องของพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติ คอลเซ็นเตอร์กับข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติคือ พฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศ โดยมีความเกี่ยวข้องกับประเทศไต้หวัน ประเทศที่ตั้งศูนย์แก๊งคอลเซ็นเตอร์และประเทศที่ได้หลอกลวงเหยื่อ โดยความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่ส่วนสำคัญของการตระเตรียมการการวางแผน การสั่งการหรือการควบคุมได้กระทำในอีกประเทศหนึ่งและเหยื่อที่ถูกหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับอีกประเทศหนึ่ง รวมทั้งความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาในอาณาเขตของประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศหรือความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่งแต่มีผลกระทบที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกประเทศหนึ่ง

โดยแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่ได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยหรือได้ตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ต่างประเทศเพื่อหลอกเหยื่อในประเทศไทยจะมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการกระทำผิดของอาชญากรรมข้ามชาติตามข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติในประเด็นของความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่ส่วนสำคัญของการตระเตรียมการ การวางแผน การสั่งการหรือการควบคุมได้กระทำในอีกประเทศหนึ่ง กล่าวคือ พฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์มีการตระเตรียมการ การวางแผน การสั่งการหรือการควบคุมการกระทำผิดในอีกประเทศ โดยเฉพาะในประเทศไต้หวัน หากแต่ได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยหรือประเทศที่ได้ตั้งเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดและหลอกเหยื่อในอีกประเทศหนึ่ง อันมีความเกี่ยวข้องกับ 3 ประเทศเป็นสำคัญ ภายหลังจากที่ได้กระทำผิดแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งได้เดินทางออกจากประเทศไทยและกลับเข้ามากระทำผิดในประเทศอีกครั้ง สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการกระทำผิดในประเทศไทยหรือการสลับสับเปลี่ยนการตั้งฐานการกระทำผิดในประเทศอื่นๆ เพื่อหลอกเหยื่อและป้องกันการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ

2. พฤติกรรมการกระทำผิดที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติตามข้อกำหนดตามความหมายของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556

- ความหมายขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

“องค์กรอาชญากรรม” หมายความว่า คณะบุคคลตั้งแต่สามคนขึ้นไปที่รวมตัวกันช่วงระยะเวลาหนึ่งและร่วมกันกระทำการใด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระทำความผิดร้ายแรงและเพื่อได้มาซึ่งผลประโยชน์ทางการเงิน ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ทางวัตถุอย่างอื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

“องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ” หมายความว่า องค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดซึ่งมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) ความผิดที่กระทำในเขตแดนของรัฐมากกว่าหนึ่งรัฐ

(2) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่การตระเตรียม การวางแผน การสั่งการ การสนับสนุนหรือการควบคุมการกระทำความผิดได้กระทำในอีกรัฐหนึ่ง

(3) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดมากกว่าหนึ่งรัฐ

(4) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่ผลของการกระทำที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกรัฐหนึ่ง

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่สอดคล้องกับความหมายของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 ได้แก่ การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากประเทศไต้หวันที่มีความเกี่ยวข้องกับการเป็นหัวหน้าแก๊ง ทำหน้าที่ในการวางแผน สั่งการ มีเครือข่ายในการกระทำผิดจากต่างประเทศ โดยมีการจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศเพื่อหลอกเหยื่อในอีกประเทศหนึ่ง อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความผิดที่กระทำในเขตแดนของรัฐมากกว่าหนึ่งรัฐ ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่การตระเตรียม การวางแผน การสั่งการ การสนับสนุนหรือการควบคุมการกระทำความผิดได้กระทำในอีกรัฐหนึ่ง ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดมากกว่าหนึ่งรัฐและความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่ผลของการกระทำที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกรัฐหนึ่ง

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะความผิดเป็นอาชญากรรมข้ามชาติตามสอดคล้องกับความหมายของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 และอนุสัญญาสหประชาชาติต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ค.ศ.2000 (United Nations Convention against Transnational Organized Crime 2000)

1.8 มีการสอนการกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างมืออาชีพ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการสอนการกระทำผิดให้แก่กลุ่มผู้เข้าร่วมการกระทำผิดอย่างมืออาชีพ กล่าวคือ มีโครงสร้างการจัดการที่ได้รับการจัดการอย่างดี โดยจะมีการจัดการระดับและการแบ่งแรงงานอย่างละเอียด แบ่งเป็นพนักงานพูดสายโทรศัพท์สายที่ 1 สาย 2 และสาย 3 ทำหน้าที่ในการพูดหลอกลวงเหยื่อ มีการแบ่งงานด้านการเงินคือ การหาผู้ที่ทำหน้าที่เปิดบัญชี บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ม้าถอนเงิน ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการทางการเงิน การฟอกเงิน โดยมีการบริหารจัดการองค์กรอย่างดีเป็นระบบ มีการแบ่งออกกระบวนการหลอกลวงเหยื่อในการดำเนินงานเป็น กลุ่มการเงิน กลุ่มสื่อสารโทรคมนาคมและกลุ่มอินเทอร์เน็ตทำให้กระบวนการหลอกลวงเหยื่อสามารถทำได้อย่างเป็นระบบ เมื่อหลอกลวงเหยื่อได้แล้วจะมีการบริหารจัดการทางด้านการเงินอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ยากต่อการแสวงหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดี

นอกจากนี้ยังมีการจัดองค์กรในรูปแบบที่ทำให้ไม่สามารถทราบว่าผู้บงการหรือหัวหน้าใหญ่คือใคร เนื่องจากสมาชิกระดับล่างที่มีหน้าที่ทำงานแต่ละส่วนไม่รู้จักกัน อันส่งผลให้เมื่อมีการจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำผิด อาจจับกุมได้เฉพาะลิ่วล้อของขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากไม่สามารถรวบรวมพยานหลักฐานไปยังผู้กระทำผิดรายใหญ่ที่ทำหน้าที่ในการบงการทั้งหมดได้

รวมทั้งการสร้างองค์ความรู้ในลักษณะของการจัดการองค์ความรู้ในการกระทำผิดให้แก่สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กล่าวคือ สมาชิกใหม่จะได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมในส่วนต่างๆ ขององค์กรและจัดให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการหลอกลวงภาคสนาม โดยสมาชิกอาวุโสขององค์กรถ่ายทอด

ประสบการณ์การหลอกลวงให้แก่สมาชิกรายใหม่จนกระทั่งมีความเชี่ยวชาญและอาจมีการสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการกระทำผิดระหว่างประเทศ

อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะความเป็นมืออาชีพที่ยากต่อการจับกุมผู้กระทำผิดรายใหญ่หรือหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

1.9 การใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีแนวทางสำคัญในการหลอกลวงเหยื่อคือ การใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยอาศัยจิตวิทยาที่เป็นจุดอ่อนของเหยื่อในการหลอกลวงประกอบด้วย ความโลภความกลัว ความรู้สึกสูญเสีย หลอกด้วยความเชื่อและศรัทธาในการทำบุญและการคิดเชิงวิเคราะห์ที่ไม่พอ สร้างสถานการณ์จำลองเพื่อให้เหยื่อเข้าไปติดกับดักที่พวกเขาไม่สามารถคลี่คลายได้ด้วยตัวเอง ต้องเดินไปถอนเงิน โอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ ปราศจากการใช้อาวุธในการบังคับเพื่อปล้นจี้ทรัพย์สินแต่ประการใด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการใช้หลักจิตวิทยาที่เป็นจุดอ่อนในการหลอกลวงเหยื่อ ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จับกุมแก๊งไต้หวันในประเทศไทยพบมี **“หนังสือตำราจิตวิทยาขั้นสูงในการหลอกลวงอาชญากร”** อันแสดงให้เห็นถึงการศึกษาจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่ออย่างละเอียดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีสื่อการสอนที่หลากหลายทั้งที่เป็นบทสนทนาให้ท่องจำ วีดีทัศน์ที่สอนการกระทำผิด รวมทั้งการเปิดโรงเรียนสอนการหลอกลวงในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยภายหลังจากที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หาสมาชิกเข้าร่วมในการกระทำผิดแล้วนั้นจะมีการฝึกฝนให้สมาชิกของแก๊งมีความเชี่ยวชาญในการพูดจาหรือใช้ภาษาในการหลอกลวงเหยื่อโดยผู้กระทำผิดรายหนึ่งได้กล่าวว่า

> “ภายหลังจากที่พวกเราเดินทางไปถึงที่ต่างประเทศ ชาวไต้หวันจะเป็นคนคุมและทำหน้าที่ในการสอนโดยให้ชาวไทยที่เป็นล่ามนำบทสนทนามาให้ท่อง หลังจากนั้นจะให้ไปพูดคุยเพื่อหลอกลวงเหยื่อ หากปรากฏว่าพวกเราคนใด ดูแล้วหน่วยก้านไม่ดี พูดหลอกลวงเหยื่อไม่ได้ก็จะถูกส่งกลับมาเมืองไทย หลังจากนั้นกลางคืนจะต้องมีการประชุมร่วมกันว่าเราพูดหลอกเหยื่อได้หรือไม่ได้ เพราะอะไร”

และแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน โดยผู้ที่ทำหน้าที่โทรศัพท์จะแยกจากกันอย่างชัดเจนจากกลุ่มม้าถอนเงิน กลุ่มจัดหาบัญชีและกลุ่มจัดการทางการเงิน โดยที่แต่ละส่วนจะมีความชำนาญในการทำงานที่แตกต่างกันและสมาชิกทั้งหมดจะไม่รู้จักกัน ซึ่งกันทำงานในรูปแบบดังกล่าวเป็นการทำงานที่มีการแบ่งงานในลักษณะของมืออาชีพอย่างชัดเจนอันนำไปสู่ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและยากต่อการจับกุมหรือนำไปสู่ปัญหาและอุปสรรคต่อการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติเป็นสำคัญ

1.10 มีการศึกษาบริบททางสังคม ระบบการเงินและกฎหมายของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการศึกษาบริบททางสังคม ระบบการเงินและกฎหมายของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ กล่าวคือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งจะมีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าใหญ่จะมีการศึกษาบริบททางสังคมของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อเพื่อทำให้ทราบว่าจะต้องใช้หลักจิตวิทยาอย่างไรในการหลอกลวงเหยื่อ รวมทั้งการชักชวนบุคคลในประเทศนั้นเพื่อให้เข้ามาร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาระบบการเงินเพื่อนำไปสู่การเปิดบัญชี การถอนเงินและการหลอกลวงเหยื่อในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และการฟอกเงินที่ได้จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากนี้ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมี

การศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบทลงโทษ แนวทางการหลบเลี่ยงการถูกจับกุมหรือการหนีในระหว่างการประกันตัว

โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการศึกษาบริบททางสังคม ระบบการเงินและกฎหมายที่เกี่ยวข้องจึงส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จในการหลอกลวงเหยื่อ เปรียบเสมือนบริษัทที่มีการวางแผนในการดำเนินงานที่เป็นระบบ รวมทั้งทำให้การดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องประสบปัญหาเพราะการวางแผนในการดำเนินงานและป้องกันการจับกุมดำเนินคดีที่รอบคอบเป็นระบบนั่นเอง

1.11 การหลอกลวงเหยื่อในรูปของการไร้ตัวตน (Anonymous)

- การสร้างตัวตนสมมติจากการไร้ตัวตนของอาชญากร

การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีอัตลักษณ์ที่สำคัญคือ การหลอกลวงเหยื่อในรูปแบบของการไร้ตัวตน กล่าวคือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ติดต่อเหยื่อผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเตอร์เน็ตด้วยการหลอกลวงเหยื่อว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารและหลอกให้เหยื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หากแต่เป้าหมายของการหลอกลวงคือ จะต้องให้เหยื่อมีการถอนหรือโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งแม้เหยื่อจะหลงเชื่อว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำหน้าที่หลอกลวงจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีพนักงานพูดทางโทรศัพท์ สายที่ 1 ทำหน้าที่โทรศัพท์ไปหลอกลวง อาทิ แจ้งว่าเป็นไปรษณีย์ โดยเหยื่อมีพัสดุที่มีผู้ส่งให้ หากแต่พัสดุดังกล่าวมีความเกี่ยวพันกับขบวนการค้ายาเสพติด โดยจะมีพนักงานพูดทางโทรศัพท์ สายที่ 2 แจ้งว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้ใหญ่ โทรศัพท์ไปข่มขู่และเจ้ามีพนักงานพูดทางโทรศัพท์ สายที่ 3 ทำหน้าที่เป็นผู้ที่ให้การช่วยเหลือ อาทิ จะต้องโอนเงินไปให้เพื่อตรวจสอบบัญชี เป็นต้น

แม้การหลอกลวงจะมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานพูดทางโทรศัพท์ จำนวนอย่างน้อย 3 คน ในการพูดหลอกลวงเหยื่อเพื่อให้หลงเชื่อและโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากแต่รูปแบบหรือกระบวนการหลอกลวงเหยื่อนั้น พบว่า เป็นการหลอกลวงในลักษณะของการไร้ตัวตน (Anonymous) เพราะเมื่อเหยื่อหลงเชื่อโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์แล้ว แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะปิดโทรศัพท์หนี ไม่สามารถติดต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่พูดคุยได้อีกเลย โดยที่เหยื่อไม่ทราบว่าบุคคลที่พูดคุยทางโทรศัพท์ทั้งหมดเป็นบุคคลใด มีชื่อ นามสกุล ที่อยู่ที่ใด โดยกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นเพียงแค่กลุ่มบุคคลที่สร้างตัวตนสมมติขึ้น โดยหลักจิตวิทยาเพื่อโน้มน้าวเหยื่อให้หลงเหยื่อให้เดินไปสู่กับดัก ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ขุดหลุมไว้เพื่อหลอกลวงเหยื่อ เมื่อเหยื่อเดินไปสู่หลุมพรางที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ทำเป็นกับดักในการหลอกลวงเหยื่อ และเหยื่อได้เชื่อว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้สร้างตัวตนสมมติขึ้นมามีตัวตนจริง จึงหลงเชื่อและโอนเงินให้ ในที่สุดแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะแสดงให้เห็นถึงความไร้ตัวตนคือ เหยื่อไม่สามารถติดต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อีกเลย โดยที่ไม่ทราบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เหยื่อได้พูดคุยด้วยเป็นใคร มีหน้าตา ชื่อ นามสกุลใด อันเป็นการหลอกลวงเหยื่อจากการสร้างตัวตนสมมติจากการไร้ตัวตนของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

1.12 การแสวงหาคนเข้าร่วมกระบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลากหลายรูปแบบ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการแสวงหาคนเข้าร่วมกระบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลากหลายรูปแบบ กล่าวคือ

- การสมัครใจเข้าร่วมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ชักชวนให้ผู้กระทำผิดเข้าร่วมเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ โดยผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ ประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ การรับจ้างเปิดบัญชีหรือการทำหน้าที่ม้าถอนเงิน

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้มีผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ เนื่องจากได้รับการชักจูงด้วยการเสนอค่าตอบแทนที่สูง อาทิ การให้ค่าตอบแทนจำนวนมากถึงร้อยละ 4 ของรายได้ที่หลอกเหยื่อมาได้ รวมทั้งการเสนอว่าได้ไปทำงานในต่างประเทศทำให้คนไทยหรือชาวต่างชาติส่วนหนึ่งได้เข้าร่วมการกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยทำหน้าที่ในการโทรศัพท์มาหลอกลวงคนไทยหรือชาวต่างชาติด้วยกันเอง

- การหลอกลวงให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับการหลอกลวงให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีหัวหน้าใหญ่ซึ่งเป็นชาวไต้หวันทำหน้าที่ในการประสานกับคนไทยหรือบุคคลในประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อให้เข้าร่วมในการกระทำผิด โดยการหลอกลวงเหยื่อพบในลักษณะของการกระทำผิด

- พนักงานรับโทรศัพท์

โดยการหลอกลวงว่าจะพาไปทำงานที่ต่างประเทศ ซึ่งงานที่ทำอาจได้แจ้งว่าเป็นงานที่สุจริต เป็นงานรายได้ดี อาทิ พ่อครัว การไปทำงานรับโทรศัพท์หากแต่ไม่ได้บอกว่าเป็นการโทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทยหรือเหยื่อในประเทศของตน เมื่อชาวไทยหรือชาวต่างชาติที่ถูกหลอกไปถึงยังประเทศนั้นๆ หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะให้สมาชิกชาวไต้หวันยึดพาสปอร์ต โทรศัพท์มือถือ รวมทั้งให้อาศัยในบ้านหรือห้องพัก พร้อมกับให้บทสนทนาในการท่องจำและฝึกฝนให้พูดจาหลอกลวงเหยื่อ หากเหยื่อไม่ทำจะถูกขู่ว่าจะไม่คืนพาสปอร์ตให้ แต่เมื่อผู้ที่ถูกหลอกยอมทำตามจะให้ค่าตอบแทนที่สูงเป็นสิ่งที่ยั่วยวนใจ หลังจากนั้นเมื่อครบกำหนดต้องกลับประเทศไทยหมดวีซ่าในประเทศนั้นๆ จะมีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทำหน้าที่ควบคุมตัวกลับประเทศไทยและหลังจากนั้นจะพาผู้ที่หลอกให้กลับไปทำงานต่อในประเทศนั้นๆ เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย

อย่างไรก็ตามมีผู้ที่ถูกหลอกส่วนหนึ่งเมื่อได้กระทำผิดโดยการโทรศัพท์มาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยและได้รับค่าตอบแทนที่สูง เมื่อกลับประเทศไทยเมื่อครบกำหนดระยะเวลาวีซ่าในประเทศดังกล่าวหมดอายุจะพบว่าจะถูกหลอกให้กลับไปกระทำผิดอีก โดยสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะแจ้งว่ายังโอนเงินค่าตอบแทนในการทำงานให้ไม่หมดจะต้องกลับไปทำงานอีกครั้งจึงจะโอนเงินค่าตอบแทนทั้งหมดให้จึงเป็นเหตุผลที่ดึงดูดใจผู้ที่ถูกหลอกให้ต้องกลับไปกระทำผิดในกระบวนการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จนกระทั่งถูกจับกุม

- ผู้ที่รับจ้างเปิดบัญชี

ผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งต้องเข้าไปพัวพันกับกระบวนการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากถูกหลอกให้เปิดบัญชี โดยอาจได้รับค่าจ้างขั้นต่ำ 500 บาท รวมทั้งผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งถูกเพื่อนหรือญาติหรือคนสนิทหลอกลวง โดยการขอยืมบัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือเอทีเอ็มและเมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ถูกจับกุมจึงต้องเข้าไปเกี่ยวกับกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยบางคนต้องถูกดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติซึ่งมีกำหนดโทษสูง อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ผู้พิพากษากลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้กระทำความผิดในคดีเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีหลายประเภทได้แก่ กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ กลุ่มม้าถอนเงิน กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้มีการทำงานกันเป็นกระบวนการ มีลำดับชั้นในการบังคับบัญชา เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ด้วยการกระทำอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งเข้าฐานความผิดของการเป็นอั้งยี่ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 209 บัญญัติว่า

“ผู้ใดเป็นสมาชิกคณะบุคคลเพื่อปกปิดวิธีดำเนินการและมีความมุ่งหมายเพื่อการอันมิชอบด้วยกฎหมาย ผู้นั้นกระทำความผิดฐานเป็นอั้งยี่

ถ้าผู้กระทำความผิด เป็นหัวหน้า ผู้จัดการหรือผู้มีตำแหน่งหน้าที่ในคณะบุคคลนั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี และปรับไม่เกิน 20,000 บาท”

แต่อย่างไรก็ตาม มีบุคคลอีกมากมายที่ต้องตกเป็นผู้ต้องหาร่วมกันเป็นตัวการในการกระทำความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ที่เห็นชัดเจนคือ “ผู้รับจ้างเปิดบัญชี”

การรับจ้างเปิดบัญชีนั้นจะกระทำกันในหมู่คนสนิท ไม่ว่าจะเป็นญาติหรือเพื่อน เมื่อเปิดบัญชีให้แล้วจะมีการทำบัตร ATM ด้วยเพื่อให้เกิดความสะดวกในการเบิกเงิน บุคคลที่รับจ้างเปิดบัญชีนั้น บางคนรับจ้างเปิดบัญชีจริงแต่ไม่ทราบว่าบัญชีของตนจะถูกนำไปใช้ในกิจใด บางคนถูกหลอกให้เปิดบัญชีด้วยความเป็นญาติสนิทหรือเพื่อน ในทางกฎหมายนั้นการรับจ้างเปิดบัญชีธนาคารหรือยอมให้ผู้อื่นเอาบัญชีไปใช้มีโทษทางกฎหมาย โดยเฉพาะหากบัญชีนั้นถูกมิจฉาชีพนำไปใช้ในทางทุจริตจะกลายเป็นผู้สมรู้ร่วมคิดในการกระทำผิดอาญาหรือกระบวนการฟอกเงินหรือการฉ้อโกงบุคคลอื่นๆ ได้ ตามกฎหมายการรับจ้างเปิดบัญชีหรือการหลอกให้ผู้อื่นโอนเงินให้จะเข้าข่ายฉ้อโกงประชาชนซึ่งเป็นหนึ่งในความผิดมูลฐานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน 2542 มาตรา 3 ในเรื่องความหมายของ “ความผิดมูลฐาน” และมาตรา 60 ที่ว่า “ผู้ใดกระทำความผิดฐานฟอกเงินต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปีหรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ”

การรับจ้างเปิดบัญชีจะถือว่าผู้รับจ้างเป็นผู้กระทำความผิดทุกรายหรือไม่ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้พิพากษากลุ่มตัวอย่างท่านหนึ่ง ให้ความเห็นว่า

> “การรับจ้างเปิดบัญชีจะถือว่าผู้รับจ้างกระทำความผิดฐานฉ้อโกงหรือไม่ต้องดูเป็นรายกรณี โดยปกติแล้วเมื่อมีการรับจ้างเปิดบัญชีจะสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้รับจ้างเปิดบัญชีมีส่วนรู้เห็นในการกระทำความผิดซึ่งจะเข้าข่ายเป็น “ตัวการ” ร่วมในการกระทำผิดตามกฎหมายอาญา มาตรา 83 บัญญัติว่า “ในกรณีความผิดใดเกิดขึ้นโดยการกระทำของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ผู้ที่ได้ร่วมกระทำความผิดด้วยกันนั้นเป็นตัวการ ต้องระวางโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับความผิดนั้น” ซึ่งผู้ถูกกล่าวหาจะต้องนำพยานมาสืบให้ได้ว่าตนองไม่มีส่วนรู้เห็นกับการกระทำผิดนั้น โดยขึ้นอยู่กับดุลพินิจของศาลว่าจะเชื่อหรือไม่ ซึ่งโดยปกติแล้วหากผู้ถูกกล่าวหาสามารถพิสูจน์ได้ว่าตนไม่ได้ยุ่งเกี่ยวกับบัญชีนั้นไม่มีส่วนรู้เห็นถึงการนำบัญชีไปใช้ในการกระทำความผิดประกอบกับผู้กล่าวหาไม่สามารถนำพยานหลักฐานมาสืบจนสิ้นสงสัยได้ ผู้ถูกกล่าวหาก็มักจะพ้นจากความรับผิด ซึ่งมีคดีตัวอย่างความผิดฐานฉ้อโกงที่เกี่ยวข้องระหว่างความผิดคอลเซ็นเตอร์และการรับจ้างเปิดบัญชี คดีมีอยู่ว่า จำเลยถูกฟ้องในข้อหาฉ้อโกงโดยโจทก์ฟ้องว่าจำเลยมีส่วนร่วมกับการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับคอลเซ็นเตอร์ จำเลยยอมรับว่ารับจ้างเปิดบัญชีให้กับบุคคลหนึ่งที่เป็นเพื่อนกับมารดาของจำเลยจริง โดยจำเลยก็รู้ว่าเป็นการรับจ้างเปิดบัญชีและชาวบ้านในละแวกนั้นก็รับจ้างเปิดบัญชีกันมากมาย โดยได้รับค่าจ้างคนละ 500-1,000 บาท เมื่อจำเลยเปิดบัญชีธนาคารแล้วนำบัญชีและบัตร ATM ให้แก่ผู้ว่าจ้างไปแล้วจำเลยก็ไม่ได้สนใจอะไรอีกและดำเนินชีวิตประจำวันตามปกติจนกระทั่งถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าจับกุมฐานร่วมกันฉ้อโกงกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำเลยให้การปฏิเสธและศาลชั้นต้นยกฟ้องจำเลย ต่อมาโจทก์ยื่นอุทธรณ์ เมื่อศาลอุทธรณ์พิจารณาจากพยานหลักฐานของโจทก์ โจทก์มีผู้เสียหายและเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวนเป็นพยาน ผู้เสียหายได้รับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ให้โอนเงินเข้าบัญชีแต่ผู้เสียหายไม่ทราบว่าคนร้ายเป็นใคร เพราะได้ยินแต่เสียงทางโทรศัพท์และโจทก์ไม่มีพยานหลักฐานอื่นใดมายืนยันว่าจำเลยร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังกล่าวมาหลอกลวงผู้เสียหาย มีเพียงคำเบิกความว่าได้พูดคุยกับคนร้ายและเมื่อตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์พบว่าเป็นเบอร์ที่โทรมาจาก

ประเทศจีนซึ่งในข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานไม่ปรากฏว่าจำเลยได้เดินทางไปยังประเทศจีน ในช่วงเวลาเกิดเหตุและเมื่อตรวจสอบกล้องวงจรปิดบริเวณเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ พบว่า มีชายลักษณะเหมือนคนจีนมาถอนเงินไปซึ่งพนักงานสอบสวนก็ได้เบิกความว่าบุคคลในภาพไม่ใช่จำเลย และโจทก์ไม่มีพยานมาสืบว่าชายคนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับจำเลยหรือร่วมกระทำความผิดกับจำเลยอย่างไร ได้เพียงแค่คำเบิกความจากพนักงานสอบสวนและความเคลื่อนไหวบัญชีของจำเลยที่จำนวนเงินไม่ตรงกับที่ผู้เสียหายแจ้ง จึงฟังไม่ถนัดว่าเป็นการแบ่งหน้าที่กันทำตามลักษณะของการเป็นตัวการ โดยศาลให้เหตุผลว่า ในคดีอาญาโจทก์ต้องนำสืบให้ปราศจากข้อสงสัยว่าจำเลยกระทำความผิดจริงจึงจะลงโทษจำเลยได้ แต่พยานหลักฐานของโจทก์ที่นำสืบมายังฟังไม่ได้โดยปราศจากข้อสงสัยว่าจำเลยได้ร่วมกระทำความผิดคดีนี้ด้วยหรือไม่ จึงยกประโยชน์แห่งความสงสัยให้แก่จำเลย อุทธรณ์ของโจทก์ฟังไม่ขึ้น พิพากษายืนตามศาลชั้นต้น คือ ยกฟ้องจำเลย”

จากคดีดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแม้จำเลยจะรับสารภาพว่ารับจ้างเปิดบัญชีจริง แต่เนื่องด้วยพยานหลักฐานที่ปรากฏไม่หนักแน่นพอที่จะเชื่อได้ว่าจำเลยร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จริงจึงเป็นเหตุให้จำเลยพ้นจากความรับผิด ซึ่งเป็นการใช้ดุลพินิจของศาลประกอบกับการชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานทำให้เห็นว่าผู้รับจ้างเปิดบัญชีไม่จำเป็นว่าจะต้องตกเป็นผู้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เสมอไป”

ดังนั้นการลงโทษผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการรับจ้างเปิดบัญชีจึงอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเจตนาในการกระทำผิดเป็นสำคัญ

- ม้าถอนเงิน

จากการศึกษา พบว่า ม้าถอนเงินจะเป็นชาวไต้หวันที่เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย อย่างไรก็ตามผู้กระทำผิดกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งได้ให้เหตุผลที่ต้องถูกจับกุมและดำเนินคดีในประเทศไทยคือ การถูกหลอกให้เข้ามาทำงาน โดยทำหน้าที่ถอนเงินจากบัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรเอทีเอ็ม หากแต่ผู้กระทำผิดกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า ได้ถูกหลอกให้เข้าประเทศไทยและทำหน้าที่ถอนเงินเท่านั้น โดยที่ไม่ทราบว่าเป็นเงินอะไร หากแต่จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงจากมูลค่าเงินที่ถอนในแต่ละวัน ผู้กระทำผิดจึงได้กระทำผิดจนกระทั่งถูกจับกุม

การบังคับให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งได้ถูกหลอกและถูกบังคับให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กล่าวคือ ภายหลังจากที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แจ้งเตือนประชาชนถึงการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จึงทำให้ชาวไทยไม่ต้องการกระทำผิดหรือหลอกลวงชาวไทยด้วยกัน ดังนั้นหัวหน้าแก๊งชาวไต้หวันจึงประสบปัญหาในการหาสมาชิกชาวไทยหรือต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทยหรือประเทศต่างๆ ได้ยากขึ้น

ซึ่งในปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงได้มีการหลอกลวงและบังคับให้ผู้ที่ถูกหลอกจะต้องกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากไม่กระทำผิดด้วยการหลอกลวงเหยื่อจะต้องถูกลงโทษอย่างรุนแรง ถูกหลอกผ่านนายหน้าแรงงานให้ไปทำงาน อาทิ เป็นพ่อครัว พอไปถึงกลับถูกส่งไปฝึกงานเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กัมพูชา พอรู้งานจะโดนบังคับให้ไปทำงานที่ประเทศมาเลเซีย นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีพฤติกรรมสุดโหดซึ่งหากผู้ที่หลอกไปทำงานดังกล่าวไม่ปฏิบัติตามหรือขัดขืนคำสั่งจะถูกทำร้าย อาทิ จะถูกทำร้ายร่างกายหรือใช้มีดกรีดแขน โดนฟาดด้วยสายไฟ เป็นต้น

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งจึงมีการหาสมาชิกด้วยการเปิดรับสมัครผู้ที่ไปทำงานต่างประเทศ อาทิ ประเทศฟิลิปปินส์ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ กัมพูชา มาเลเซีย เป็นต้น โดยบอกว่าจะให้ทำงานเป็นพ่อครัวหรือแม่บ้าน แต่เมื่อไปถึงจะถูกยึดหนังสือเดินทาง โทรศัพท์ ถูกกักขังหน่วงเหนี่ยวให้อาศัยในบ้านหรือสถานที่พักที่ไม่สามารถเดินทางไปไหนได้และบังคับให้โทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยหรือประเทศอื่นๆ หากผู้ที่หลอกลวงไปไม่ยอมกระทำตามจะถูกลงโทษด้วยวิธีการที่มีความรุนแรง เพื่อให้เหยื่อที่ถูกหลอกทำงานให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์

ดังนั้นผู้ที่กระทำผิดในกระบวนการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีรูปแบบในการกระทำผิดทั้งที่เป็นความสมัครใจและผู้ที่ถูกหลอกลวงบังคับให้ต้องกระทำผิดจึงอาจต้องมีกระบวนการในจำแนกผู้กระทำผิดและมีบทลงโทษที่แตกต่างกันเพราะผู้ที่ถูกหลอกบังคับให้ต้องกระทำผิด เปรียบเสมือนผู้ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของกระบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากแต่ผู้ที่สมัครใจในการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นผู้ที่มีมูลเหตุจูงใจมาจากค่าตอบแทนที่สูงเป็นสำคัญจึงควรมีกระบวนการในการลงโทษผู้กระทำผิดทั้งสองกลุ่มที่แตกต่างกัน

1.13 ความสัมพันธ์ระหว่างแก๊งคอลเซ็นเตอร์กับการตกเป็นเหยื่อค้ามนุษย์

ตามความเข้าใจของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอ์ มักเข้าใจว่าผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรที่สร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจเป็นวงกว้าง ไม่มีมนุษยธรรม ใช้วิธีการหลอกลวงผู้อื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยอาศัยความโลภและความกลัวของมนุษย์มาเป็นเครื่องต่อรอง มีการแบ่งหน้าที่กันทำ สายการบังคับบัญชา แบ่งปันผลประโยชน์บนความทุกข์ของผู้อื่น

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้กระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นเพียงลำดับชั้นล่างนั้นมักกระทำไปด้วยความสมัครใจเพื่อผลตอบแทนที่น้อยนิด ซึ่งเทียบไม่ได้กับผลตอบแทนที่ตัวการใหญ่ได้รับ แต่ทว่าสร้างผลร้ายให้แก่ผู้บริสุทธิ์และประเทศชาติอย่างใหญ่หลวง แต่ทว่าในความเป็นจริงนั้นยังมีผู้ที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์อีกมากมายที่ไม่ได้กระทำไปด้วยความสมัครใจ โดยมีทั้งรูปแบบที่ไม่ได้สมัครใจมาแต่ต้นแต่ต้องตกกระไดพลอยโจนหรือประเภทที่ถูกหลอกมา

บุคคลที่ถูกหลอกมานั้น มักเกิดจากการชักชวนจากญาติหรือเพื่อนสนิทให้ไปทำงานต่างประเทศเพื่อแลกกับค่าตอบแทนที่จูงใจ ส่วนใหญ่จะหลอกว่าจะให้ไปทำงานในตำแหน่งที่คนไทยส่วนใหญ่มักจะพบเห็นอยู่บ่อยๆ เช่น พ่อครัวแม่ครัว นวดแผนไทย ทำงานร้านอาหาร ขายของ ทำงานโรงงาน ประกอบกับขณะที่อยู่ในประเทศไทย บุคคลเหล่านี้ไม่มีงานหรือทำงานรับจ้างทั่วไปที่ไม่มีความแน่นอนหรือก้าวหน้าในอาชีพหรือทำการเกษตรและเมื่อหมดเวลาของการทำเกษตร ช่วงเวลาที่ว่างอยู่จึงต้องการหารายได้พิเศษ เมื่อมีคนมาชักชวนให้ไปทำงานยังต่างประเทศด้วยรายได้ที่จูงใจและไม่เคยเดินทางไปต่างประเทศมาก่อน ทำให้บุคคลเหล่านี้หลงตกเป็นเหยื่อโดยหวังว่าได้ไปทำงานหารายได้และได้เที่ยวด้วย โดยผู้ต้องหาในคดีความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์กล่าวว่า

> “ไม่เคยไปเมืองนอกมาก่อน เค้าบอกว่าจะออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ก็อยากไป ได้เงิน ได้เที่ยวได้ขึ้นเครื่องบิน อยู่ทางนี้ก็ไม่มีรายได้ ก็ไปหาเอาดาบหน้าดีกว่า”

บุคคลที่กระทำความผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับข้อเสนอจากนายหน้านอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตั๋วเครื่องบิน ค่าที่พัก ค่าอาหารและถ้าทำงานดีจะมีคอมมิชชั่นให้อีกด้วย จากสิ่งเหล่านี้เองทำให้บุคคลเหล่านี้ตัดสินใจไปทำงานในต่างประเทศโดยไม่รู้ว่างานที่ตนเองต้องไปทำนั้นที่แท้จริงคือ การกระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

บุคคลที่ถูกหลอกไปให้ไปทำงานเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้น เมื่อเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง บุคคลเหล่านี้จะถูกยึดหนังสือเดินทางและโทรศัพท์มือถือ จากนั้นนายหน้าจะพาไปยังสถานที่แห่งหนึ่งที่มีลักษณะเหมือนที่พักอาศัย เมื่อถูกนำไปอยู่ยังสถานที่แห่งนั้นแล้ว บุคคลเหล่านี้จะถูกกังขังไว้ในนั้นไม่ให้ติดต่อกับใครโดยมีผู้คุมคอบเฝ้าและคอยส่งข้าวปลาอาหาร

ทุกคนจะได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ท่องจำสคริปต์ที่แต่ละคนได้มาให้ขึ้นใจ สคริปต์เหล่านี้เป็นบทพูดที่ใช้หลอกเหยื่อ โดยจะมีผู้คุมมาคอยถามทุกวันว่าท่องได้หรือไม่ จำได้หรือยังและเมื่อจำได้แล้วจะถูกให้ไปทำหน้าที่โทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อที่หลงเชื่อตามบทบาทในสคริปต์ที่ตนได้รับ

ในการทำงานนั้นหากบุคคลใดไม่สามารถหาเหยื่อได้ก็จะถูกสอบสวนและสั่งให้เรียนรู้อย่างเข้มข้น หากบุคคลใดไม่ยอมปฏิบัติตามกฎ ฝ่าฝืนกฎจะถูกลงโทษซึ่งมีตั้งแต่เบาไปหนักคือ เริ่มตั้งแต่การเรียกไปพูดคุยและให้ฝึกฝนอย่างหนักไปจนถึงขั้นทำร้ายร่างกายและหากคนใดยอมทำตามก็มักจะไม่ได้ค่าตอบแทน

ในประเด็นของค่าตอบแทน ผู้ต้องขังในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่บอกว่า พวกเขาไม่ได้รับค่าตอบแทนใดๆ โดยส่วนใหญ่จะถูกส่งตัวกลับโดยที่ตัวการใหญ่หรือนายหน้าไม่เคยหยิบยื่นเงินค่าตอบแทนให้เลย บางคนที่จำใจต้องตกกระได้พลอยโจน เมื่อยามที่ต้องเดินทางกลับมาประเทศก็จะไม่ได้รับค่าแรงโดยจะถูกต่อรองด้วยการเล่นกับความโลภของมนุษย์ที่ว่า หากอยากได้เงินค่าตอบแทนที่ค้างจ่ายอยู่นั้น เมื่อเดินทางกลับมาประเทศไทยเพื่อต่อวีซ่าแล้วจะต้องเดินทางกลับไปทำงานต่อ มิฉะนั้นจะไม่ให้ค่าแรงที่ค้างชำระ ทำให้บุคคลเหล่านี้กลับไปทำงานเดิมทั้งๆ ที่รู้ว่าผิดกฎหมาย ส่วนบุคคลที่ถูกหลอกก็ไม่ได้รับค่าแรงเช่นกันแต่บุคคลเหล่านี้จะมีความพิเศษที่ เมื่อต้องเดินทางกลับมาประเทศไทย บางคนจะมีผู้คุมตามกลับมาด้วย มาควบคุมอย่างใกล้ชิดและเมื่อทำธุระเสร็จเรียบร้อยก็จะถูกคุมกลับไปทำงานอีก แต่บางคนโชคดีไม่มีใครคุมกลับมา บุคคลเหล่านี้จะไม่กลับไปทำอีกแต่ก็ไม่สามารถพ้นเงื้อมมือของกฎหมายได้

จากการทำวิจัยจะพบว่าคนไทยถูกหลอกให้ไปกระทำผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำนวนมากเป็นการหลอกให้ไปทำงานยังต่างประเทศ ซึ่งพฤติกรรมของการหลอกและการปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกหลอกลวงจะพบว่าบุคคลเหล่านี้ไม่น่าจะถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กระทำผิดที่ร่วมขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ดูเหมือนว่าจะเป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์มากกว่า

คำนิยามในพิธีสารเพื่อป้องกันปราบปรามและลงโทษการค้ามนุษย์ โดยเฉพาะสตรีและเด็ก (Protocol to Prevent, Suppress and Punish Trafficking in Persons Especially Women and Children) โดยพิธีสารดังกล่าวได้ถูกแนบไว้ท้ายอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร (United Nations Convention against Transnational Organized Crime) พิธีสารฯ ข้อ 3 ได้นิยามคำว่า “การค้ามนุษย์” ว่าหมายถึง การจัดหา การขนส่ง การส่งต่อ การจัดให้อยู่อาศัยหรือการรับไว้ซึ่งบุคคลด้วยวิธีการขู่เข็ญหรือด้วยการใช้กำลังหรือด้วยการบีบบังคับในรูปแบบอื่นใดด้วยการลักพาตัวด้วยการฉ้อโกง ด้วยการหลอกลวง ด้วยการใช้อำนาจโดยมิชอบหรือด้วยการใช้สถานะความเสี่ยงภัยจากการค้ามนุษย์โดยมิชอบหรือมีการให้หรือรับเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมของบุคคลผู้มีอำนาจควบคุมบุคคลอื่นเพื่อความมุ่งประสงค์ในการแสวงประโยชน์ การแสวงประโยชน์อย่างน้อยที่สุดให้รวมถึงการแสวงประโยชน์จากการค้าประเวณีของบุคคลอื่นหรือการแสวงประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ การเอาคนลงเป็นทาสหรือการกระทำอื่นเสมือนการเอาคนลงเป็นทาส การทำให้ตกอยู่ใต้บังคับหรือการตัดอวัยวะออกจากร่างกาย

ในประเทศไทย มีการตราพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 ขึ้นและกำหนดคำนิยามเกี่ยวกับ “ค้ามนุษย์” ไว้ในมาตรา 6 ว่า

“ผู้ใดแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

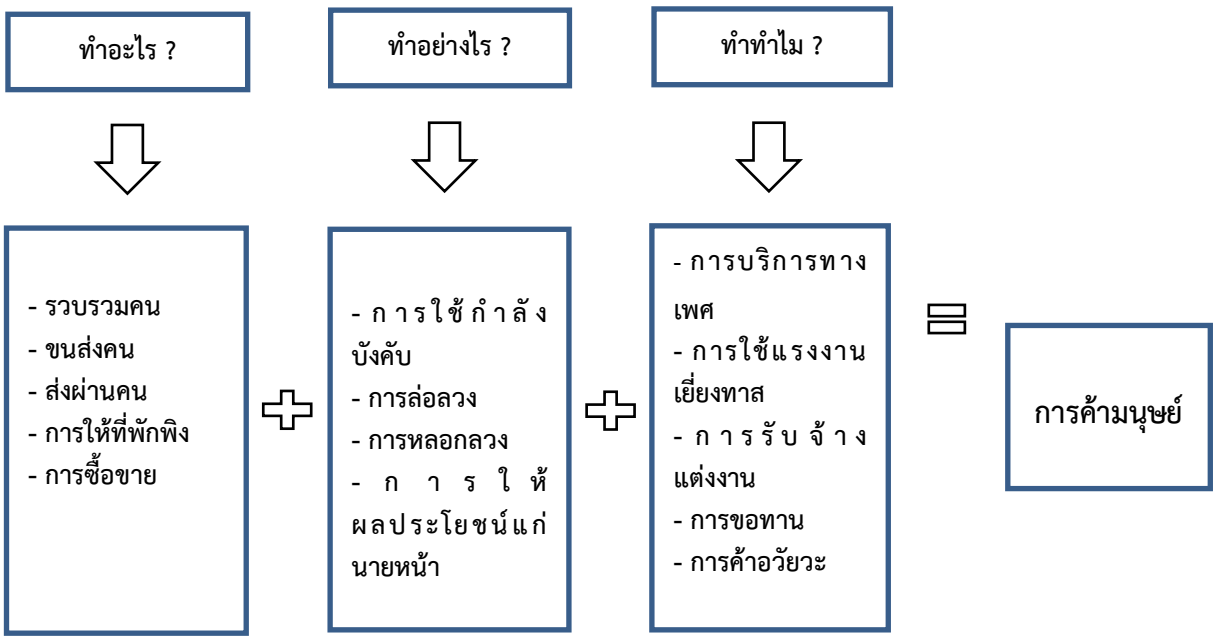
(1) เป็นธุระจัดหา ซื้อ ขาย จำหน่าย พามาจากหรือส่งไปยังที่ใด หน่วงเหนี่ยวกักขัง จัดให้อยู่อาศัยหรือรับไว้ซึ่งบุคคลใด โดยข่มขู่ ใช้กำลังบังคับ ลักพาตัว ฉ้อฉล หลอกลวง ใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือโดยให้เงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นแก่ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลบุคคลนั้นเพื่อให้ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลให้ความยินยอมแก่ผู้กระทำความผิดในการแสวงหาประโยชน์จากบุคคลที่ตนดูแล หรือ

(2) เป็นธุระจัดหา ซื้อ ขาย จำหน่าย พามาจากหรือส่งไปยังที่ใด หน่วงเหนี่ยวกักขัง จัดให้อยู่อาศัยหรือรับไว้ซึ่งเด็ก

ผู้นั้นกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์”

จากคำนิยาม “การค้ามนุษย์” ดังกล่าวพบว่าคือ

ภาพที่ 4.3 ลักษณะของการค้ามนุษย์ตามคำนิยามมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ



จากคำนิยามและองค์ประกอบของการค้ามนุษย์ จะพบว่า ผู้ที่ถูกหลอกลวงให้ไปทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้น ไม่อาจถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มของผู้กระผิดหรือผู้ร่วมขบวนการได้ แต่ควรถูกจำแนกให้เป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์มากกว่าเพราะมีลักษณะของการค้ามนุษย์หลายประการกล่าวคือ

1. ถูกหลอกลวงให้ไปทำงานยังต่างประเทศ ซึ่งไม่ใช่งานที่มีความเกี่ยวข้องกับการเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์เลย เช่น งานร้านอาหาร งานคัดแยกสินค้า งานนวดแผนไทยหรือแม้กระทั่งงานใช้แรงงาน แต่เมื่อเดินทางไปถึงจุดหมาย กลับพบว่าไม่ได้ทำงานตามที่ตนตั้งใจมาแต่แรก

2. เมื่อเดินทางไปถึงยังประเทศปลายทาง ไม่ได้ทำงานตามที่ตั้งใจไว้ตั้งแต่แรกและถูกยึดหนังสือเดินทางและโทรศัพท์มือถือเพื่อให้ไม่สามารถติดต่อใครได้และไม่สามารถไปไหนได้เนื่องจากไม่มีหนังสือเดินทาง

3. ถูกนำตัวไปยังสถานที่ที่จัดไว้โดยมีผู้ควบคุมไปตลอดการเดินทางและเมื่อถึงที่พักจะมีผู้คุมคอยควบคุมมิให้ออกไปไหน ห้ามใช้โทรศัพท์และจะมีคนนำอาหารมาส่งให้

4. ถูกบังคับให้กระทำสิ่งที่ผิดกฎหมาย บุคคลที่ถูกหลอกมา เมื่อรู้ว่าตนเองต้องมาทำในสิ่งที่เป็นการหลอกลวงผู้อื่น แต่จำใจต้องทำเพราะถูกบังคับ มีการดักฟังการสนทนา หากทำงานไม่ดีหรือขัดขืนจะถูกลงโทษโดยเริ่มตั้งแต่แสดงอาการเกรี้ยวกราดใส่เหยื่อ บังคับให้มีการอบรมอย่างเข้มข้นจนดึกดื่นและที่ร้ายแรงที่สุดคือการถูกทำร้ายร่างกาย

5. การทำงานไม่มีการจ่ายค่าแรงหรือค่าตอบแทนใดๆ ลักษณะเช่นนี้มีความคล้ายคลึงกับการค้ามนุษย์เป็นอย่างมาก เพียงแต่แตกต่างกันตรงที่ว่าบุคคลเหล่านี้ยังมีโอกาสถูกปล่อยตัวให้กลับประเทศไทย

ดังนั้นการจำแนกที่ถูกต้องจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง การนำผู้ที่คาดหมายได้ว่าเป็นบุคคลที่ตกเป็นเหยื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณษคดีเฉกเช่นเดียวกับผู้กระทำผิดจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้นเพราะไม่เป็นผลดีทั้งกับตัวบุคคลนั้นเองและไม่เป็นผลดีกับรัฐกล่าวคือ

การไม่เป็นผลดีกับตัวบุคคลเพราะบุคคลเหล่านี้จัดว่าเป็นผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจากการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากกลุ่มอาชญากรข้ามชาติ ซึ่งบุคคลเหล่านี้ไม่ได้มีเจตนาในการเข้าร่วมขบวนการ ไม่มีเจตนาร้ายแต่กระทำไปเพราะถูกบังคับขู่เข็ญให้ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่อาขหลีกเยงหรือขัดขืนด้วยประการอื่นใด เมื่อต้องถูกพิพากษาให้ตกเป็นผู้กระทำผิดและถูกส่งไปจำขังรวมกับผู้กระทำผิดที่แท้จริงในเรือนจำ อาจทำให้บุคคลเหล่านี้ถูกหล่อหลอมไปในทางที่ไม่ดีได้หรืออาจทำให้สูญเสียความเป็นคนดี เกิดความคับแค้นใจที่ต้องมารับโทษในสิ่งที่ตนเองไม่ได้เจตนาที่จะทำทัศนคติที่ตามมาย่อมผิดเพียนและเป็นตราบาปว่าเป็นคนขี้คุกขี้ตาราง

การไม่เป็นผลดีกับรัฐคือ ต้องสูญเสียคนดีในสังคม เกิดความเกลียดชังในกระบวนการยุติธรรมที่บุคคลที่ต้องตกเป็นเหยื่อเหล่านี้รู้สึกว่าไม่เป็นธรรม รัฐต้องสูญเสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น เพิ่มจำนวนผู้ต้องขังมากขึ้น

การจำแนกเหยื่อจึงควรถูกนำมาใช้กับคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำต้องมีความรู้ในการคัดแยกเหยื่อ ต้องแยกให้ได้ว่าบุคคลนั้นเป็นผู้กระทำผิดหรือเป็นเหยื่อ โดยอาจประสานความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ให้เข้ามาช่วยในการจำแนกเหยื่อออกจากผู้กระทำผิดและเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องรับช่วงต่อโดยกันตัวเหยื่อไว้เป็นพยานเพื่อสืบหาไปถึงต้นตอของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการกระทำผิดเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นมีความเชื่อมโยงหรือสัมพันธ์กับการค้ามนุษย์เป็นอย่างมาก ที่ไม่อาจจะอาศัยเพียงแค่การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือกระทรวงด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงภาคเอกชนไม่ว่าจะเป็นธนาคารหรือบริษัทที่ให้บริการทางการสื่อสารเท่านั้น แต่ควรที่จะต้องประสานความร่วมมือกับองค์กรที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์อีกด้วยเพื่อนำไปสู่การจับกุมผู้กระทำผิดพร้อมกับปกป้องคุ้มครองผู้ที่ตกเป็นเหยื่อและทำให้กระบวนการยุติธรรมมีความยุติธรรมอย่างแท้จริง

1.13 มูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

มูลเหตุจูงใจการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันซึ่งเป็นผู้สร้างตำนาน หรือ ก่อกำเนิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สำคัญ คือ ***รายได้ที่ได้รับเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาล ในขณะที่บทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรง*** ซึ่งบทลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวันที่เฉลี่ยมีระยะเวลาจำคุกเพียง 1 ปี หรือเปลี่ยนแปลงเป็นค่าปรับเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศจีนที่สูงสุดถึงประหารชีวิต

เมื่อพ้นโทษออกมาผู้กระทำผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันจะกลับไปเข้าร่วมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เหมือนเดิม โดยประเทศจีนระบุว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน สร้างความเสียหายแก่จีนแผ่นดินใหญ่ปีละมากกว่า 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือราว 52,500 ล้านบาท ดังนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงได้ตกเป็นเป้าหมายปราบปรามของรัฐบาลจีน ท่ามกลางความสัมพันธ์ที่ตึงเครียดต่อกันระหว่างจีนกับไต้หวัน เนื่องจากประเทศจีนได้ยืนกรานว่า ***"สมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันที่ถูกจับในประเทศต่างๆ ทั่วโลกต้องถูกส่งตัวมายังแผ่นดินใหญ่เท่านั้น"*** แต่ไต้หวันได้เรียกการกระทำของจีนว่า เป็นการลักพาตัวชาวไต้หวัน

ซึ่งหากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการถูกส่งตัวกลับไปลงโทษยังประเทศไต้หวันจะมีบทลงโทษจำคุกเพียงระยะเวลาไม่กี่ปีหรือการเปลี่ยนโทษจำคุกเป็นค่าปรับ ในขณะที่รายได้ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้รับมีมูลค่ามหาศาลจึงเป็นมูลเหตุจูงใจที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในไต้หวันได้มีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่องและมีการขยายเครือข่ายร่วมมือกับอาชญากรในประเทศต่างๆ กระทำผิด เช่นเดียวกับอาชญากรที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย ที่เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เนื่องจากได้รับการชักชวนว่ารายได้ที่ได้รับจากการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อหรือรายได้จากการรับจ้างเปิดบัญชี การทำหน้าที่ม้าในการถอนเงิน สามารถกระทำได้ง่ายและมีรายได้ที่ได้รับมูลค่ามหาศาลหากสามารถหลอกให้เหยื่อโอนเงินได้สำเร็จ ในขณะที่สามารถหลบเลี่ยงการจับกุมดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากได้ตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในต่างประเทศจึงเป็นมูลเหตุจูงใจที่สำคัญให้มีผู้เข้าร่วมกับกระบวนการและกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้รับค่าตอบแทนจำนวนมาก ในขณะที่เห็นว่าโอกาสในการถูกจับกุมดำเนินคดีน้อยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคิดก่อนกระทำผิด (Rational Choice Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า บุคคลมีอิสระในการเลือกที่จะกระทำผิดกฎหมาย แนวทางในการเลือกพฤติกรรมผิดกฎหมายขึ้นอยู่กับความพึงพอใจหรือผลประโยชน์ที่ต้องการนั้นไม่จำกัดเฉพาะในรูปของทรัพย์สินเท่านั้น หากแต่ยังรวมถึงผลประโยชน์หรือความพึงพอใจด้านจิตใจด้วย ประเด็นสำคัญคือ การที่บุคคลได้คิดคำนึงถึงผลที่จะตามมาหลังจากการประกอบอาชญากรรมแล้ว ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ที่จะถูกจับกุม อัตราโทษที่ได้รับหากถูกจับกุม ตลอดจนหนทางเลือกอื่นที่ถูกกฎหมายอันสอดคล้องกับมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่อาจเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีมูลค่ามากเมื่อเทียบกับโอกาสที่จะถูกลงโทษดำเนินคดี เนื่องจากมีช่องทางในการหลบเลี่ยงความผิดจากการใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิด รวมทั้งการกระทำผิดในประเทศที่ไม่ใช่ประเทศเหยื่อได้ถูกหลอกอันทำให้ผู้กระทำผิดสามารถหลบเลี่ยงการถูกลงโทษจากการกระทำผิดได้

1.15 ลักษณะอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละประเทศ

จากผลการศึกษาพบลักษณะที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละประเทศประกอบด้วย

1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน

ต้นกำเนิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลก โดยมีลักษณะการกระทำผิดที่ใกล้เคียงกับ ***"การขายสินค้าในลักษณะของแฟรนไชส์"*** ที่หากอาชญากรหรือองค์กรอาชญากรรมใดสนใจจะมีการชักชวนเข้าสู่การกระทำผิดและสอนการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงเหยื่อในลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งอัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างได้กล่าวไว้คือ ***"แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นรูปแบบของการดำเนินธุรกิจเป็นธุรกิจที่มี ... แบรนด์เนม*** โดย ***ธุรกิจของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ การหาเงินโดยการหลอกลวงเหยื่อ..."***

รูปแบบการกระทำผิดที่สำคัญ

- เป็นหัวหน้าแก๊งในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ ดังจะเห็นได้จากหัวหน้าแก๊งหลายคนถูกจับในประเทศไทย รวมทั้งหากมีการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศมักจะมีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันทำหน้าที่ในการควบคุม สั่งการหรือฝึกฝนทักษะความชำนาญให้แก่สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศอื่นๆ ในการกระทำผิด

- ใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ ดังจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันในประเทศไทย ได้พบ ***หนังสือจิตวิทยาขั้นสูงในการก่ออาชญากรรม*** ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ในการศึกษา

- ผู้กระทำผิดซึ่งเป็นตัวการใหญ่ชาวไต้หวันจะส่งตัวแทนเข้าไปประสานและร่วมมือกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศต่างๆ โดยการร่วมมือกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการประสานกับแก๊งอาชญากรรมประเทศอื่นๆ ในการจัดหาคนกระทำผิด การเปิดบัญชี การถอนเงินจากธนาคาร

- แก๊งไต้หวันจะศึกษาข้อมูลประเทศที่ต้องการหลอกลวงโดยศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ

1. ระบบการเงิน
2. ข้อกฎหมาย
3. บริบททางสังคม
4. ของผู้คนในประเทศตนเองซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อ

เพื่อทำให้เข้าใจพฤติกรรมของเหยื่อที่ต้องการหลอกลวงและทราบถึงช่องทางในการหลบหลีกการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน

- ร่วมมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันในการกระทำผิด โดยใช้การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศอื่นๆ เพื่อหลอกลวงชาวจีน รวมทั้งการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศจีนเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่เป็นชาวไทย

การตั้งศูนย์แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยและประเทศอื่นๆ เพื่อหลอกคนจีน

โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยหรือประเทศอื่นๆ เป็นฐานในการก่อเหตุโทรศัพท์หลอกลวงไปยังเหยื่อในประเทศจีน เกิดความเสียหายในประเทศจีนประมาณ 150 ล้านบาท จนกระทั่งทำให้เหยื่อมีการฆ่าตัวตายจนส่งผลให้รัฐบาลจีนมีการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง

รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ

จะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยหรือต่างประเทศและมีการหลอกเหยื่อทั้งที่เป็นโทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันมีการหลอกเหยื่อโดยการใช้อินเตอร์อย่างแพร่หลาย อาทิ

1. การหลอกเหยื่อในรูปแบบของการปั่นหุ้น
2. การหลอกผ่านการขายออนไลน์
3. การหลอกลงทุนซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ประเทศจีน
4. และอัตลักษณ์ที่สำคัญประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนคือ มักใช้อินเตอร์เน็ตผ่านระบบวีแชทเพื่อหลอกลวงเหยื่อ

3. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศมาเลเซีย

อัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศมาเลเซียคือ มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์เพื่อหลอกลวงเหยื่อในประเทศมาเลเซียเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย ในขณะเดียวกันได้มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย บริเวณจังหวัดในภาคใต้เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวมาเลเซีย

พฤติกรรมการหลอกลวงเหยื่อที่ประสบความสำเร็จของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียคือ

- หลอกทำบุญ

จะเปิดเว็บไซต์หรือเปิดโปรแกรมเฟสบุ๊คและโฆษณาเพื่อชักชวนเหยื่อให้ร่วมทำบุญ จัดสร้างพระ สร้างวัด จัดงานทำบุญต่างๆ

- ทำพิธีเสริมดวงชะตา

- หลอกลวงคนที่ชอบเสี่ยงโชคด้วยการส่งเลขเด็ดให้

ถ้าหากถูกรางวัลจากล๊อตเตอรี่หรือหวย ขอส่วนแบ่งร้อยละ 30 ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิดพบทำมานาน 5 ปี มีรายได้เดือนละ 40 ล้านบาท

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวมาเลเซียร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย โดยมีอัตลักษณ์ในการกระทำผิดคือ

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์รูปแบบใหม่โดยเดินทางมาในรูปแบบนักท่องเที่ยวต่างคนต่างเดินทางมาเพื่อตบตาเจ้าหน้าที่

ซึ่งอาศัยประเทศไทยเป็นฐานปฏิบัติการเพื่อโทรศัพท์ไปหลอกผู้เสียหายชาวจีนแผ่นดินใหญ่ รวมทั้งยังมีคนในประเทศอื่นตกเป็นเหยื่อด้วยด้วยการชักชวนให้เล่นการพนัน เกมออนไลน์และซื้อสิ่งของต่างๆ

4. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศฟิลิปปินส์

การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศฟิลิปปินส์เพื่อหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทยในประเทศไทย

อัตลักษณ์ที่สำคัญ

การปรับเปลี่ยนการโอนเงินเหยื่อ กระจายไปหลายบัญชี แล้วตระเวนถอนเงินออกจากบัญชี โดยผ่านตู้ ATM ภายในประเทศไทยเป็นการใช้ระบบอีแบงค์กิ้ง รวบรวมเงินไป ณ จุดเดียว แล้วทำรายการที่ไหนก็ได้

5. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศกัมพูชา

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศไต้หวันได้ร่วมกับผู้กระทำผิดชาวไทย ชาวกัมพูชา ด้วยการใช้ประเทศกัมพูชาเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด โดยการหลอกเหยื่อในประเทศอื่นๆ หากมีการจับกุมในประเทศกัมพูชาจะมีการย้ายศูนย์ในการกระทำผิดไปยังประเทศมาเลเซียหรือประเทศอื่นเพื่อหลบหนีการจับกุมต่อไป โดยมีหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันได้ถูกจับกุมและดำเนินคดีในประเทศไทย หากแต่ได้รับการประกันตัวในชั้นศาล ต่อมาได้หลบหนีประกันและเข้าไปรวมกลุ่มเพื่อกระทำผิดในประเทศกัมพูชา

อัตลักษณ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- โรงเรียนสอนการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ใช้โรงพยาบาลร้างกรุงพนมเปญเป็นแหล่งกบดาน มีการสอนระดับพื้นฐานตั้งแต่จัดทำสคริปต์ให้คนไทย มีวีดีโอสอนการหลอก วิธีการหาเหยื่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ สอนโทรศัพท์หลอกเหยื่อในไทย

อัตลักษณ์แก๊งคอลเซ็นเตอร์อินโดนีเซีย

มีการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย

อัตลักษณ์ที่สำคัญ คือ

การฟอกเงินผ่านเงินสกุลดิจิตอล

การล่อลวงให้ผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เปิดไว้หลังจากนั้นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการนำเงินไปซื้อเงินสกุลดิจิตอลหรือบิตคอยน์เพื่อโอนต่อไปให้หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวอินโดนีเซีย

6. แก๊งคอลเซ็นเตอร์เวียดนาม

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันได้ใช้ประเทศเวียดนามเป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อ

อัตลักษณ์ในการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนามมีศูนย์ปฏิบัติการที่มีขนาดใหญ่ มีวิธีการทำงาน การเดินทาง และวิธีการโอนเงินเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมคือ หันมากดเงินในประเทศมาเลเซียและไต้หวันเพื่อป้องกันการติดตามจากเจ้าหน้าที่

7. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่น

สำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นที่ถูกจับกุมในประเทศไทย พบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิดคือ การโทรศัพท์ไปหลอกลวงชาวญี่ปุ่น

อัตลักษณ์ที่สำคัญ

- เครือข่ายแก๊งยากูซ่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นที่ถูกจับกุมในประเทศไทย พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับแก๊งยากูซ่าในการกระทำผิด โดยมีแก๊งยากูซ่า เป็นผู้บริหารจัดการองค์กร โดยการจัดหาผู้กระทำผิดในรูปแบบของแก๊งยากูซ่า โดยได้เข้ามาตั้งศูนย์กลางคอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดในประเทศไทยและหลอกเหยื่อในประเทศญี่ปุ่นเป็นสำคัญ
- อายุน้อย
- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นที่ถูกจับกุมได้ในประเทศไทย จะมีอายุน้อย โดยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีลักษณะเป็นมืออาชีพ
- มีการทำงานในลักษณะของมืออาชีพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการหลอกเหยื่อ โดยมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด
- มีการแจกคู่มือปฏิบัติงาน
- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นมีการบันทึกข้อมูลของเหยื่อเป้าหมายเป็นรายบุคคล ทั้งชื่อ อายุ สุขภาพ สภาพการใช้ชีวิต รวมถึงแผนที่ซึ่งระบุข้อมูลเกี่ยวกับร้านสะดวกซื้อต่างๆ ที่อยู่ใกล้บ้านของเหยื่อ เป็นต้น
- วิเคราะห์ความผิดพลาด
- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นได้นำข้อมูลความล้มเหลวของการก่อเหตุมาวิเคราะห์และหาวิธีที่เป็นไปได้ที่จะทำให้การทำงานสำเร็จ
- ตั้งเป้าหมายเหมือนธุรกิจ
- ได้มีการตั้งเป้าหมายให้กับสมาชิกแต่ละคนว่าในแต่ละเดือนจะต้องล่อลวงเหยื่อให้ได้กี่คน เปรียบเสมือนการประกอบธุรกิจที่จะต้องให้ได้ยอดขายหรือเป้าหมายตามที่กำหนด
- การเกี่ยวข้องกับเหยื่อที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์มืด
- เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นมีความเกี่ยวข้องกับแก๊งยากูซ่า ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวได้เลือกหลอกเหยื่อที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์มือ กล่าวคือ ใช้วิธีการข่มขู่ผู้เสียหายที่เคยซื้อข้อมูลจากดาร์คเว็บของญี่ปุ่น โดยมีหมายศาลปลอมส่งผ่านอีเมลให้ผู้เสียหายกลัวและหลงเชื่อ โดยการโอนเงินจะให้ ผู้เสียหายซื้อบัตรอี-มันนี่ที่ร้านสะดวกซื้อและส่งรหัสให้กับผู้ต้องหาและหากพบว่าเหยื่ออยู่บ้านเพียงลำพังก็จะส่งเครือข่ายชาวญี่ปุ่นไปปล้นที่บ้านพักและฆาตกรรมเจ้าทรัพย์

8. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทย

สำหรับอัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทย คือ

การรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน โดยมีหัวหน้าที่คอยสั่งการหรือควบคุมเป็นคนไต้หวัน หากแต่จะมีชาวไทยส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทำหน้าที่ในการหาสมาชิกชาวไทยเข้าร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันและหากต้องการหลอกเหยื่อชาวไทยจะมีการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดนอกประเทศไทย แต่หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่นๆ จะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยและประเทศอื่น

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยหรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีชาวไทยเป็นสมาชิกประกอบด้วย

การดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คนไทยส่วนหนึ่งที่เคยเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เรียนรู้ทักษะความชำนาญในการหลอกลวงเหยื่อ รวมทั้งแนวทางในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หันมากระทำผิดในลักษณะของหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งผู้ที่ดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีลูกน้องหรือสมาชิกร่วมแก๊งชาวไทยรวมทั้งชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวไต้หวัน โดยได้ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทยที่ต่างประเทศ อาทิ ประเทศเวียดนาม มาเลเซีย ดังจะเห็นได้จาก นายเก่ง ลิ้นทอง เป็นตำนานแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยเพราะนายเก่งเป็นคนแรกๆ ที่นำคนไทยออกไปตั้งศูนย์คอล์เซ็นเตอร์เพื่อหลอกลวงคนไทยด้วยกันที่ต่างประเทศ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในตำนานของประเทศไทย พบว่า เป็นคนไทยกลุ่มแรกๆ ที่เดินทางออกไปร่วมขบวนการตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศหลายแห่ง ตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องมาจนถึง พ.ศ.2561 โดยไม่เคยมีใครจับกุมได้มาก่อน สร้างความเสียหายให้กับเหยื่อคนไทยหลายร้อยล้านบาท จนมีชื่อเสียงในกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นทีมงานที่มีความชำนาญในการหลอกลวงประชาชนมากที่สุดจนเป็นตำนานและได้ฉายาว่า ***“เก่ง ลิ้นทอง”***

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หากหลอกเหยื่อคนไทยคือ การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ต่างประเทศและหัวหน้าใหญ่สุดก็มักเป็นชาวไต้หวันที่ทำหน้าที่สั่งการควบคุมการกระทำผิดทั้งหมดเพราะชาวไต้หวันมีเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี แก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไทยกลุ่มนี้เคยเดินทางไปตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศระหว่าง พ.ศ.2556-2561 แม้คนไทยเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่อาจไม่ใช่หัวหน้าสูงสุดของแก๊ง เพราะคนไทยไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเหมือนชาวไต้หวัน

ดังนั้นการเป็นหัวหน้าแก๊งของคนไทยในการกระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงเป็นเพียงหัวหน้าสูงสุดในกลุ่มผู้กระทำผิดชาวไทยที่ยังคงมีความร่วมมือจากหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีที่ใช้ในการหลอกเหยื่อมากกว่าคนไทย

การรับจ้างทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับการรับจ้างทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของชาวไทยส่วนหนึ่ง พบรูปแบบในการกระทำผิดคือ

1. ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ

ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจประกอบด้วยการทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย การรับจ้างเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง โดยได้รับเงินเดือนประจำและรายได้เป็นร้อยละจากยอดเงินที่ได้รับจากการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ

2. ผู้ที่ถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผู้ที่ถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จะถูกหลอกผ่านเพื่อน คนรู้จัก หรือนายหน้าในการทำงานว่าจะให้ไปทำงานต่างประเทศ อาทิ เป็นพ่อครัว พนักงานรับโทรศัพท์ แต่เมื่อไปถึงต่างประเทศจะถูกยึดหนังสือเดินทางและสอนให้พูดตามสคริปต์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย หากไม่กระทำตามในบางกรณีถูกทำร้ายร่างกาย

ดังนั้น **อัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทย** คือ การเป็นสมาชิกกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน จีนหรือประเทศอื่นๆ หากแต่มีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าสูงสุด หากต้องการหลอกเหยื่อชาวไทยจะตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ต่างประเทศ หากต้องการหลอกเหยื่อต่างชาติอาจมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์เพื่อหลอกเหยื่อในประเทศไทยและต่างประเทศเป็นสำคัญ

สำหรับสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยมีทั้งสมาชิกที่สมัครใจในการทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากเห็นว่ารายได้ค่าตอบแทนที่ได้รับสูง มีโอกาสในการถูกจับกุมน้อย นอกจากนี้ยังมีสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกหลอกและถูกบังคับให้ทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยบางรายอาจถูกลงโทษรุนแรงหากไม่ยอมทำตามที่หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สั่งการให้หลอกลวงเหยื่อชาวไทย ซึ่งสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์กลุ่มนี้จัดได้ว่าเป็นผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาก่อนคือ การหลอกลวงผ่านนายหน้าหรือคนสนิทให้เข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2. สาเหตุในการกระทำผิดแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์

สำหรับสาเหตุสำคัญในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามของประเทศไทย ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะของประเทศไทย

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามาก่อเหตุเกี่ยวกับในประเทศไทย โดยการเข้ามาตั้งศูนย์ในการกระทำผิดและได้โทรศัพท์ไปหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่น เนื่องจากลักษณะของประเทศไทยที่อาจเอื้อให้เกิดการกระทำผิดต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ โดยลักษณะของประเทศไทยที่เอื้อต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เข้ามาตั้งศูนย์ในการกระทำผิดได้แก่

- การเดินทางเข้า-ออกประเทศได้ง่าย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยสามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้ง่าย ทั้งที่เป็นการเดินทางโดยผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งการลักลอบเข้าเมืองโดยวิธีการไม่ถูกต้องตามกฎหมายด้วยการผ่านช่องทางธรรมชาติ เนื่องจากประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศที่มีพรมแดนธรรมชาติติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติสามารถลักลอบเดินทางเข้า-ออกประเทศได้ง่าย

- การส่งเสริมการท่องเที่ยว

จากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยงของรัฐบาล เนื่องจากประเทศไทยมีเมืองท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม จึงได้มีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยรายได้หลักส่วนหนึ่งของประเทศไทยจึงมาจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าเที่ยวในประเทศไทยเป็นหลัก โดยมีดังจะเห็นได้จากมีประเทศจำนวน ประเทศที่ไม่ต้องขอวีซ่าในการเข้าประเทศ โดยมีระยะเวลาสูงสุดในการพักอาศัยในประเทศไทยเป็นระยะเวลา 15 วัน 30 วัน และสูงสุดไม่เกิน 90 วัน ซึ่งรวมทั้งกลุ่มประเทศในยุโรป อเมริกาใต้ ประเทศในเอเชียซึ่งรวมทั้งมาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซียและเวียดนาม เป็นต้น

จากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยดังกล่าวข้างต้น โดยการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนหนึ่งได้มีการเดินทางเข้าประเทศไทยได้โดยไม่ต้องขอวีซ่า อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อาชญากรข้ามชาติได้แฝงตัวเข้ามากับนักท่องเที่ยวและใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการประกอบอาชญากรรม รวมทั้งอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ดึงดูดในอาชญากรข้ามชาติได้เข้ามาใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด โดยเฉพาะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เข้ามาใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด

- วัฒนธรรมที่ดีงาม

เนื่องจากประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ดีงาม โดยเฉพาะวัฒนธรรมในการต้อนรับแขกที่มาเยือนในประเทศไทยมานับแต่โบราณจนกระทั่งถึงปัจจุบันจึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่สำคัญในการทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมทั้งอาชญากรข้ามชาติได้นิยมเข้ามาในประเทศไทย เนื่องจากการให้การต้อนรับที่อบอุ่น ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันส่งผลสำคัญต่อการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวหรือกระทำผิดในประเทศไทยนั่นเอง รวมทั้งการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เข้ามาใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด

- เป็นศูนย์กลางที่มีสาธารณูปโภคสำหรับโจรครบครัน

สำหรับเหตุผลสำคัญที่อาจทำให้แก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามาก่อเหตุตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทย อาจเนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างครบครัน จนอาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยอาจเป็นหนึ่งในประเทศที่มีสาธารณูปโภคสำหรับโจรครบครันซึ่งประกอบด้วย

1. หนังสือเดินทางปลอม

ในอดีตประเทศไทยเคยเป็นประเทศที่มีการผลิตหนังสือเดินทางปลอมมากที่สุดในโลก แม้ในปัจจุบันประเทศไทยจะมีความกวดขันในการจับกุมผู้ที่ผลิตหนังสือเดินทางปลอม หากแต่ชาวต่างชาติที่ต้องการหนังสือเดินทางปลอมหรือวีซ่าปลอมยังคงสามารถหาได้ในประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากการจับกุมผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหนังสือเดินทางหรือวีซ่าปลอมที่ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่สามารถหาซื้อหนังสือเดินทางปลอมได้ไม่ยากจึงอาจเป็นเหตุผลที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย โดยใช้หนังสือเดินทางปลอมสำหรับเข้าประเทศไทย รวมทั้งเมื่อเข้ามาในประเทศไทยส่วนหนึ่งได้มีการใช้หนังสือเดินทางปลอมในการเช่าบ้านหรือซื้อสินค้าหรืออุปกรณ์ในการกระทำผิด

2. กฎหมาย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยที่สำคัญได้แก่ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้กำหนดระเบียบปฏิบัติในการเข้าประเทศที่กำหนดให้ประเทศส่วนหนึ่งไม่ต้องขอวีซ่าในการเข้าประเทศไทย โดยมีกำหนดระยะเวลาสูงสุดในการพักในประเทศไทยสูงสุดถึง 90 วัน อันเป็นสิ่งที่เอื้อหรือดึงดูดใจให้แก๊งอาชญากรรมข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยได้ง่ายกว่าการเดินทางไปยังประเทศอื่นๆ ที่จะต้องมีการขอวีซ่า ซึ่งอาจสร้างความยุ่งยากในการเดินทางเข้าประเทศมากกว่าประเทศไทย

นอกจากนี้กฎหมายที่สำคัญที่อาจทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้ตัดสินใจเข้ามากระทำผิดในประเทศไทยได้ง่ายคือ บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดที่อาจมีบทลงโทษที่น้อยกว่าประเทศอื่นๆ

3. ใช้เงินซื้อได้ทุกอย่าง

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยส่วนหนึ่งอาจเนื่องจากเห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนาที่ประชาชนในประเทศส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับค่านิยมในด้านวัตถุนิยม ที่ผู้กระทำผิดสามารถใช้เงินในการซื้อได้เกือบทุกอย่าง เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนในการเข้าประเทศที่ไม่ถูกต้องส่วนหนึ่งอาจมีการให้เงินแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการเข้าประเทศ ซึ่งอาจมีการจ่ายเงินให้แก่ผู้ที่ลักลอบพาเข้าเมืองด้วยช่องทางธรรมชาติ รวมทั้งเมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามาในประเทศสามารถใช้เงินในการซื้อสิ่งของที่ต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่พักอาศัยอย่างดี โดยที่เจ้าหน้าที่จะไม่ทราบถึงสถานที่ในการพักอาศัยเพราะหากมีการจ่ายเงินในราคาแพงตอบแทนแก่เจ้าของที่พัก เจ้าของที่พักดังกล่าวส่วนหนึ่งจะไม่แจ้งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพราะระบบการประสานข้อมูลเรื่องสถานที่พักอาศัยของชาวต่างชาติยังไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างแท้จริง

4. ศูนย์กลางคมนาคม

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการคมนาคมที่สามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้ง่ายเพราะมีสนามบินนานาชาติในหลายจังหวัด จึงทำให้แก๊งอาชญากรข้ามชาติส่วนหนึ่งได้เข้าออกประเทศไทยได้ง่าย เมื่อกระทำผิดเสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีการเดินทางกลับประเทศหรือเดินทางไปพักที่ประเทศข้างเคียง เมื่อเงินหมดแล้วจึงมีการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพื่อกระทำผิดอีกครั้ง รวมทั้งเมื่อกระทำผิดเสร็จเรียบร้อยจะออกจากประเทศไทย สลับปรับเปลี่ยนหมุนเวียนเดินทางเข้าออกประเทศไทยจนกระทั่งถูกจับกุม อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่เป็นศูนย์กลางในการคมนาคมที่ทำให้แก๊งอาชญากรข้ามชาติมีการเดินทางเข้ามากระทำผิดและเดินทางออกจากประเทศเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมได้ง่าย

นอกจากนี้ความเจริญของเทคโนโลยีในการสื่อสารที่มีความทันสมัย โดยเฉพาะการใช้อินเตอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ประเทศไทยมีความเจริญที่เทียบเท่าประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ หรือจังหวัดใหญ่ในเขตภูมิภาค มีระบบการสื่อสารทางอินเตอร์เน็ตหรือระบบโทรศัพท์ที่มีความทันสมัย โดยการสื่อสารทางอินเตอร์เน็ตหรือทางโทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติมีการเข้ามาในประเทศไทยและใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดเป็นสำคัญ

5. ค่าครองชีพในประเทศไทยไม่แพงมากเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น

เหตุผลหนึ่งที่อาจทำให้แก๊งอาชญากรรมมีการเดินทางเข้ามากระทำผิดในประเทศไทยมาก อาจเนื่องจากค่าครองชีพในประเทศไทยที่ไม่สูงมากนัก แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติสามารถเข้ามาพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยโดยสามารถหาที่พักซึ่งมีราคาไม่สูง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต อาทิ ค่าอาหาร ที่ราคาไม่สูง จึงอาจเป็นสิ่งที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้ให้ความสนใจต่อการเข้ามากระทำผิดในประเทศไทย ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด จนกระทั่งอาจกล่าวได้ว่า ใช้ประเทศไทยเป็นสวรรค์ของแก๊งอาชญากรข้ามชาติในการประกอบอาชญากรรม

2.2 สาเหตุจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาชญากรรมข้ามชาติ

สำหรับสาเหตุในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ ประกอบด้วย

2.2.1 การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศ

เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติเข้ามาตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศไทย อาทิ แก๊งไต้หวัน จีนและมาเลเซียประกอบด้วย

- **การไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษในการกระทำผิดของประเทศไทย**

เหตุผลสำคัญที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามาเลือกใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด อาจเนื่องจากไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษของการกระทำผิดในประเทศไทยเพราะเห็นว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของตนเองเป็นการกระทำผิดที่ต้องใช้ทักษะหรือความเชี่ยวชาญพิเศษในการกระทำผิด รวมทั้งมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนจึงสามารถหลบเลี่ยงการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ รวมทั้งอาจเห็นว่าบทลงโทษสำหรับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย มีบทลงโทษที่ไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะประเทศจีนที่มีบทลงโทษสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการเสี่ยงต่อประโยชน์ที่จะได้รับและโทษที่จะได้รับเห็นว่ามีความคุ้มค่าต่อการเข้ามาเสี่ยงกระทำผิดในประเทศไทย อันสอดคล้องแนวคิดของสำนักคลาสสิค (Classical School) ซึ่งแนวคิดนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์มีเจตจำนงอิสระ (Free Will) ในการตัดสินใจเลือกการกระทำโดยคิดถึงผลดีผลเสีย คนที่ประกอบอาชญากรรม เนื่องจากเห็นว่าก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าโทษที่ได้รับและไม่เกรงกลัวบทลงโทษ โดยเป็นแนวคิดที่สนใจการกระทำที่แสดงออกมาไม่ได้สนใจผู้ที่แสดงพฤติกรรมออกมา

อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ก่อเหตุในประเทศไทย โดยเข้ามาตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์หากแต่ได้มีการหลอกเหยื่อในประเทศอื่นๆ ได้กระทำผิดเนื่องจากมีการตัดสินใจเลือกการกระทำผิดเพราะเห็นว่าเป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดประโยชน์คือ มีรายได้ที่ได้รับจากการกระทำผิดเป็นมูลค่ามหาศาลมีความคุ้มค่าต่อความเสี่ยงในการประกอบอาชญากรรม นอกจากนี้แก๊งอาชญากรดังกล่าวอาจไม่มีความเกรงกลัวต่อโทษที่จะได้รับเพราะอาจเห็นว่าเป็นบทลงโทษที่ไม่รุนแรง รวมทั้งอาจเห็นว่าสามารถหลบเลี่ยงการถูกจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือแม้จะถูกจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่อาจใช้วิธีการประกันตัวและหลบหนีออกจากประเทศไทยเพื่อหลบเลี่ยงต่อการถูกดำเนินคดี ดังจะเห็นได้จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันที่ได้หลบหนีประกันจากประเทศไทยและได้หลบหนีเข้าไปในประเทศกัมพูชา หลังจากนั้นยังคงมีการรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์กัมพูชา โดยการชักชวนคนไทยรวมทั้งหลอกลวงคนไทยเข้าไปกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศกัมพูชาและได้โทรศัพท์มาหลอกลวงคนไทย จนกระทั่งมีคนไทยตกเป็นเหยื่อจำนวนมากและต้องสูญเสียเงินเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาล

- **ลักษณะของประเทศที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์**

สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะของประเทศของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ โดยเฉพาะประเทศไต้หวันที่มีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่สูงทำให้ยังคงมีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อไป รวมทั้งประเทศไต้หวันได้มีการรวมกลุ่มกับชาวไทยหรือประเทศเพื่อนบ้านที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศไทยในการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย อาจเนื่องจากลักษณะของประเทศเพื่อนบ้านที่ได้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันหรือประเทศอื่นๆ โดยอาชญากรข้ามชาติส่วนหนึ่งอาศัยอยู่ในประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศไทยทำให้สามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยเพื่อเข้ามากระทำผิดและเดินทางออกจากประเทศไทยได้ง่าย รวมทั้งเมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งได้ถูกจับดำเนินคดียังได้อาศัยพรมแดนทางธรรมชาติของประเทศเพื่อนบ้านในการหลบหนีการจับกุมหรือการดำเนินคดี ดังจะเห็นได้จากหัวหน้าแก๊งไต้หวันรายหนึ่งที่ได้ถูกจับกุมดำเนินคดี หากแต่ปรากฏว่ามีการหลบหนีในระหว่างการประกันตัวในชั้นศาลเข้าไปกระทำผิดในประเทศกัมพูชาเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทยเป็นสำคัญ

รวมทั้งลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของลักษณะประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยคือ สภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อาชญากรข้ามชาติได้อาศัยอยู่ซึ่งส่วนหนึ่งประสบกับสภาวะยากจน ดังนั้นลักษณะของประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติข้ามชาติได้อาศัยอยู่อาจเป็นเงื่อนไขที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย

2.2.2 การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศหากแต่ได้มีการโทรศัพท์เข้ามา

หลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย

สำหรับเหตุผลสำคัญของการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ หากแต่ได้มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกเหยื่อในประเทศไทย ประกอบด้วย

1. เพื่อหลบเลี่ยงการถูกจับกุมและการดำเนินคดี

เหตุผลสำคัญของการตั้งการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ หากแต่ได้มีหลอกเหยื่อในประเทศไทย ประกอบด้วยเหตุผลที่สำคัญคือ เพื่อหลบเลี่ยงการถูกจับกุมและการดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีหัวหน้าใหญ่เป็นชาวไต้หวัน เนื่องจากมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันจะมีการรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศต่างๆ อาทิ ประเทศกัมพูชา เวียดนาม มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ ชักชวนชาวไทยหรือหลอกลวงชาวไทยเข้าไปร่วมกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันและแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศที่ได้ไปตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด โดยเหตุผลสำคัญเพื่อหลบเลี่ยงการถูกจับกุมและการดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะเหยื่อไม่ทราบว่าได้ติดต่อกับใคร มีสถานที่ในการกระทำผิดที่ไหน ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจยากต่อการจับกุม รวมทั้งอาจประสบปัญหาต่อการรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดีเพราะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินคดีเป็นสำคัญ จึงเป็นเหตุผลที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เลือกประเทศอื่นๆ ที่ไม่ใช่ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์และได้โทรศัพท์เข้ามาหลอกเหยื่อในประเทศไทยเป็นสำคัญ

ดังนั้นอัตลักษณ์ที่สำคัญประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ หากต้องการหลอกเหยื่อในประเทศใด แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะไม่ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศนั้นๆ หากแต่จะเลือกประเทศอื่นเป็นศูนย์กลางของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อทำหน้าที่ในการโทรศัพท์หรือใช้อินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ

2.3 สาเหตุจากเหยื่ออาชญากรรม

สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับเหยื่ออาชญากรรม ได้แก่

- **การเปิดโอกาสของเหยื่อให้กระทำผิด**

สาเหตุในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการที่เหยื่อเปิดโอกาสให้กระทำผิด เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้จิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อประกอบด้วย ความโลภ อาทิ การหลอกเหยื่อว่าเหยื่อได้รับคืนภาษี หากแต่ต้องโอนเงินส่วนหนึ่งให้ก่อนหรือหลอกลวงให้เหยื่อทำธุรกรรมหน้าตู้เบิกเงินอัตโนมัติ (A.T.M.) จนกระทั่งเหยื่อได้โอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สำเร็จ

การใช้ความกลัวในการหลอกลวงเหยื่อ อาทิ การหลอกลวงว่าบัญชีทางการเงินของเหยื่อเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางกฎหมายซึ่งเมื่อเหยื่อมีความกลัวจะโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบบัญชีทางการเงินของเหยื่อ เป็นต้น

การใช้ความไม่รู้ในการหลอกลวงเหยื่อ อาทิ การแจ้งว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร หลอกลวงให้เหยื่อบอกรหัส A.T.M เพื่อนำไปกดเงิน เป็นต้น

และการใช้ความศรัทธา ความเชื่อ ทางศาสนาของเหยื่อในการหลอกลวง อาทิ การหลอกลวงให้โอนเงินทำบุญของแก๊งมาเลเซีย เป็นต้น

ซึ่งผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมอาจเป็นคนชรา ผู้ที่มีความรู้หรือบุคคลทั่วไปในสังคมที่มีการเปิดช่องโอกาสให้แก่เหยื่อในการกระทำผิด เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้วิธีการสุ่มการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อ ซึ่งหากเหยื่อได้เปิดโอกาสให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยความโลก ความกลัว ความไม่รู้หรือความศรัทธา ความเชื่อโดยไม่ได้มีการตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ที่ได้หลอกลวงหรือการแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ จนกระทั่งเหยื่อมีความเชื่อและได้เดินไปโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยปราศจากการบังคับขู่เข็ญหลอกลวงเหยื่อแต่ประการใด

โดยแก๊งอาชญากรรมดังกล่าวจะมีการสุ่มโทรศัพท์หรืออินเตอร์เน็ต สังเกตหรือเฝ้าติดตามพฤติกรรมของเหยื่ออาชญากรรมจนกระทั่งเห็นถึงโอกาสที่เหยื่อมีความเชื่อโดยเปิดโอกาสให้กระทำผิดจึงได้ใช้โอกาสดังกล่าวในการโจมตีหรือกระทำผิดต่อเหยื่อซึ่งการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎีกิจวัตรประจำวัน (Routine Activity Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้เชื่อว่าอาชญากรรมเกิดจากปัจจัย 3 ประการเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้แก่

1. ผู้กระทำความผิดที่ได้รับการจูงใจ (Motivated Offenders)
2. เป้าหมายที่เหมาะสม (Suitable Targets)
3. การขาดผู้ดูแลที่มีความสามารถ (The Absence of Capable Guardians)

โดยอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่ต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติอาจเกิดจากกิจวัตรประจำวันในการดำรงชีวิตของเหยื่ออาชญากรรมที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดอาชญากรรม โดยมีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เห็นว่าได้รับค่าตอบแทนจำนวนมากจากการกระทำผิด มีเป้าหมายที่เหยื่อซึ่งมีกิจวัตรประจำวันที่อาจขาดการดูแลปกป้องทรัพย์ที่เหมาะสม เป็นต้น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติจึงมีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีกิจวัตรประจำวันที่เหยื่อได้มีการปฏิบัติตนเป็นกิจวัตรในชีวิตประจำวันคือ การใช้โทรศัพท์หรืออินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อเพื่อให้เหยื่อมีความเชื่อหรือมีความโลภ ความโกรธ ความกลัวหรือความไม่รู้ จนกระทั่งเหยื่อมีความหลงเชื่อโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์และหลังจากนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการปิดโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้อีกเลย ซึ่งหากเหยื่อมีความอับอายไม่เข้าแจ้งความหรือเข้าแจ้งความเพื่อดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจช้าจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจรวบรวมพยานหลักฐานได้ช้าอันส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

- **เหยื่อมีส่วนร่วมในการกระทำผิด**

สำหรับสาเหตุในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งอาจเกิดจากเหยื่อมีส่วนร่วมในการกระทำผิด โดยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ความกลัว ความเชื่อหรือความโลภของเหยื่อ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ จนกระทั่งเหยื่อหลงเชื่อและโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ โดยที่อาชญากรไม่ได้ใช้อาวุธในการข่มขู่หรือการทำร้ายเหยื่อแต่ประการใด รวมทั้งหากเหยื่อไม่เข้าแจ้งความดำเนินคดีโดยรวดเร็วจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

3. ผลกระทบของการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

สำหรับผลกระทบของการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยได้แก่ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อกำเนิดในประเทศไต้หวัน หากแต่ปัจจุบันได้มีการหลอกลวงเหยื่อในประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้แก่ เอเชีย แอฟริกา ยุโรปหรือสหรัฐอเมริกา อันแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยมีผลกระทบที่สำคัญดังนี้

- ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจเป็นมูลค่ามหาศาล ทั้งเป็นผลกระทบต่อเศรษฐกิจในระดับจุลภาคคือ เหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากการหลอกลวงเหยื่อและผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศที่ต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของประเทศจีนระบุว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน สร้างความเสียหายแก่จีนแผ่นดินใหญ่ปีละมากกว่า 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือราว 52,500 ล้านบาท สำหรับประเทศไทยพบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่จำแนกตามปีที่กระทำผิดในระหว่าง พ.ศ.2561-2562 มีมูลค่าการกระทำผิดจำนวน 260,437,332 บาท ซึ่งเป็นตัวเลขที่ได้มีการแจ้งความดำเนินคดีอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตามมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ไม่ได้มีการแจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดอาจมีจำนวนมากกว่านี้ อันเป็นตัวเลขที่จมอยู่ใต้น้ำเป็นสำคัญดังนั้นมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีจำนวนมหาศาลอันเป็นตัวเลขที่เกิดจากเหยื่อที่ถูกหลอกลวง

นอกจากนี้ยังมีผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกิดจากความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดังนั้นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาล

- ผลกระทบทางสังคม

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมที่สำคัญคือ เหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประสบกับความเครียด โดยเหยื่ออาชญากรรมบางรายได้มีการฆ่าตัวตาย ดังจะเห็นได้จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้หลอกลวงเหยื่อในประเทศจีน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุและได้ทำให้เหยื่อบางรายประสบกับความเครียดจนกระทั่งนำไปสู่การฆ่าตัวตายซึ่งผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อสังคมไทย พบว่า เหยื่อจำนวนหลายรายต้องสูญเสียเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเฉพาะเหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุที่ต้องใช้เงินเก็บยามเกษียณโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องประสบกับความเครียด ความยากจน ดังนั้นหากยังคงมีการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่องจะส่งผลกระทบต่อสังคมเพราะสมาชิกของสังคมส่วนหนึ่งต้องประสบกับการสูญเสียเงินที่ไม่ได้ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มนำไปสู่ความยากจน อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาสังคมไทยเป็นสำคัญ รวมทั้งสมาชิกของสังคมต้องประสบกับความเครียด อันอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาสังคมต่อไป

- ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย

เนื่องจากประเทศไทยได้เป็นประเทศที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยรายได้หลักของประเทศส่วนหนึ่งของประเทศมาจากการท่องเที่ยวจึงทำให้ประเทศไทยมีมาตรการในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะมาตรการในการเข้าประเทศโดยไม่ต้องขอวีซ่าของประเทศส่วนหนึ่งอันส่งผลทำให้การเข้าออกประเทศไทยสามารถกระทำได้ง่ายกว่าประเทศอื่นและเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้อาชญากรข้ามชาติได้ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการประกอบอาชญากรรมอันส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยตรง เนื่องจากปัญหา

อาชญากรรมได้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยและส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจไม่ต้องการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเนื่องจากประสบกับปัญหาอาชญากรรมนั่นเอง

4. ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินคดีประกอบด้วยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการประกอบอาชญากรรม โดยมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีการสอนบทสนทนาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยได้มีการเปิดโรงเรียนสอนการหลอกเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชาหรือการมีวีดีโอที่บันทึกบทการสนทนาเพื่อสอนแก่ผู้ที่ถูกชักชวนให้เข้าร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศที่จะหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการศึกษาบริบทของสังคม ระบบการเงิน ข้อกฎหมายหรือบทลงโทษที่จะได้รับหากต้องถูกดำเนินคดี รวมทั้งบริบททางสังคมที่เกี่ยวข้องกับเหยื่ออาชญากรรมในประเทศนั้นเพื่อทำให้การหลอกลวงเหยื่อมีความน่าเชื่อถือ สามารถโอนเงินผ่านระบบการเงิน การหลีกเลี่ยงการถูกจับกุมหรือถูกลงโทษ ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำให้การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จ สามารถหลอกลวงเหยื่อได้โดยได้รับเงินจากเหยื่อเป็นมูลค่ามหาศาลและไม่ถูกลงโทษหรือถูกลงโทษไม่รุนแรงเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณเงินที่เหยื่อต้องสูญเสียและผลกระทบต่อสังคม อันเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติเป็นสำคัญ

- ปัญหาการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยสร้างความโลภให้แก่เหยื่อ การสร้างความหวาดกลัวให้แก่เหยื่อหรือการหลอกลวงเหยื่อที่ไม่สามารถปกป้องทรัพย์สิน โดยมีหนังสือจิตวิทยาขั้นสูงอาชญากร โรงเรียนสอนเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชา รวมทั้งการการศึกษาข้อมูลและใช้เทคนิคในการหลอกลวงเหยื่อในลักษณะของการประกอบธุรกิจ

- ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องหรือก่อให้เกิดความเสียหายที่เชื่อมโยงไปยัง 2-3 ประเทศ แม้ตัวการใหญ่หรือหัวหน้าแก๊งจะถูกจับกุม หากแต่สมาชิกของแก๊งยังสามารถกระทำผิดต่อไปได้ อันเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

2. ปัญหาในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาในการดำเนินคดีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

- **ปัญหาจากลักษณะของอาชญากรรม**

ปัญหาจากลักษณะของอาชญากรรมที่เป็นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติ ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์และ

อาชญากรรมเศรษฐกิจ รวมทั้งการเชื่อมโยงของโลกที่ไร้พรมแดนในปัจจุบัน จึงส่งผลให้ไม่มีระบบในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมอย่างแท้จริงและปัญหาการเคลื่อนย้ายอาชญากรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงในประเทศต่างๆ อันส่งผลต่อปัญหาการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดไปได้อย่างแท้จริง

- ปัญหาด้านการจับกุมตัวดำเนินคดีผู้กระทำผิดยากต่อการจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำผิดรายสำคัญ

การจับกุมตัวผู้กระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไม่สามารถจับกุมผู้กระทำผิดโดยเฉพาะการจับกุมตัวผู้กระทำผิดรายสำคัญ เนื่องจากการแบ่งงานกันทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตลอดจนการการเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย โดยเฉพาะกลุ่มประเทศที่ไม่ต้องขอวีซ่าและการลักลอบเข้าประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยมีพื้นที่ชายแดนที่ติดกับธรรมชาติที่ทำให้สามารถหลบหนีเข้าเมืองได้ง่าย รวมทั้งการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดในประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียนโดยการหลอกลวงเหยื่อในประเทศที่สาม

- ปัญหาโทษที่ได้รับน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ปัญหาการผลักดันผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออกนอกประเทศทำให้ได้รับโทษทางกฎหมายน้อยหรือไม่ได้รับโทษทางกฎหมายในประเทศไทย ซึ่งหากส่งกลับไปลงโทษในบางประเทศในลักษณะของการฉ้อฉลหลอกลวง อาจได้รับโทษเพียงเล็กน้อยส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่มีความเกรงกลัวต่อโทษที่ได้รับส่งผลต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดไปจากประเทศไทย

- ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวัน

ภายใต้กฎหมายของไต้หวันพบว่าผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุดคือ 7 ปี ในขณะที่ในประเทศจีนพบว่าผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุดตั้งแต่ 10 ปี จนกระทั่งจำคุกตลอดชีวิต ดังนั้นหากมีการส่งตัวผู้กระทำผิดที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปลงโทษที่ประเทศไต้หวันจะทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้รับโทษน้อยและยังคงมีการกระทำผิด เนื่องจากรายได้ที่ได้รับมีมูลค่ามหาศาลเมื่อเปรียบเทียบกับโทษที่ได้รับเป็นสำคัญ

- ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องประสบปัญหาในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากประสบปัญหาไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิด ปัญหาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรข้ามชาติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปัญหาไม่มีการสำรวจ ติดตามเพื่อการควบคุมการพักอาศัยของคนต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาเรื่องกล้องวงจรปิดหรือ CCTV ปัญหาการยืนยันตัวบุคคล ปัญหาด้านการดำเนินคดี ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การตั้งข้อกล่าวหาในการกระทำผิด ปัญหาไม่ได้ดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ปัญหาเรื่องภาษา ปัญหาเรื่องภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตำรวจ ปัญหาการสลับตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและปัญหางบประมาณในการดำเนินการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

- ปัญหาระหว่างประเทศ

สำหรับปัญหาระหว่างประเทศที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ ปัญหาความร่วมมือระหว่างประเทศ การกระทำผิดเกี่ยวข้องกับ 3 ประเทศ ปัญหากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ทำให้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศทั้งที่เป็นความร่วมมือต่อฐานข้อมูลในการกระทำผิด การจับกุม การรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเหยื่ออาชญากรรม

ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย

- ปัญหาข้อมูลรั่วไหลจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลลูกค้า

ซึ่งข้อมูลลูกค้าจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลลูกค้าทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ แต่ข้อมูลส่วนหนึ่งอาจมีการรั่วไหลได้เนื่องจากการถูกขโมยหรือแฮกส์ทางอินเตอร์เน็ต หรือ เจ้าหน้าที่บางคนอาจมีการทุจริตแอบขายข้อมูลบางส่วนให้แก่แก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นการกระทำโดยเจตนาหรือไม่เจตนา โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงได้นำข้อมูลจากลูกค้าไปใช้สร้างความน่าเชื่อถือจนกระทั่งเหยื่อยอมโอนเงินให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์อันเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- ปัญหาจากผู้เสียหาย

เหยื่อหรือผู้เสียหายเปิดโอกาสให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์กระทำผิด โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักเลือกเหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุเนื่องจากสามารถหลอกลวงหรือชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้กระทำผิดวัยทำงาน รวมทั้งอาศัยความโลภของเหยื่อหรือความกลัวของเหยื่อเป็นเป้าหมายในการกระทำผิด การหลอกลวงที่รวดเร็วเกินกว่าเหยื่อจะคิดทบทวนอย่างรอบคอบโดยการชักจูงใจทำให้เหยื่อหลงเชื่อและเดินทางไปธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มเพื่อถอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์อันเป็นปัญหาที่สำคัญที่เกิดจากผู้เสียหายมีส่วนร่วมที่สำคัญในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ โดยที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ได้ใช้อาวุธในการบังคับหรือทำร้ายเหยื่อ หากแต่เหยื่อได้ให้ความร่วมมือในการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยตัวเอง

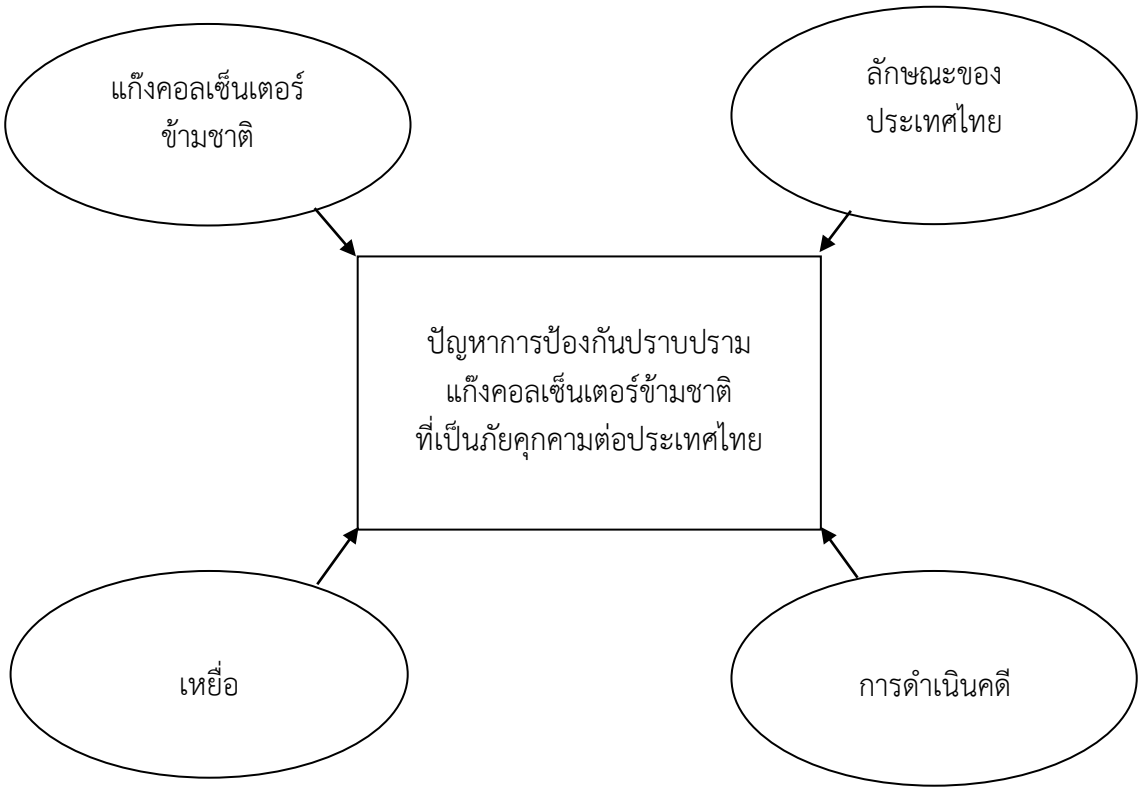
4. ปัญหาจากประเทศไทย: *“ดินแดนสวรรค์ของโจร”*

สำหรับปัญหาจากประเทศไทยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ ปัญหานโยบายเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมากจนเกินไป ปัญหาชาวต่างชาติสามารถเข้าออกออกประเทศไทยได้ง่าย ปัญหาสภาพแวดล้อมของประเทศไทยที่เอื้ออำนวยต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติและปัญหาข้อกำหนดของกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติ

- ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติปลอมแปลงหนังสือเดินทางหรือเอกสารปลอมต่างๆ

ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย โดยการหลบหนีกลับเข้าประเทศการกระทำผิดซ้ำ ปัญหาการไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายของประเทศไทย โดยให้เหตุผลของการกระทำผิดว่า รายได้ค่าตอบแทนที่สูงเป็นสิ่งจูงใจในการกระทำผิด ศึกษากฎหมายของประเทศต่างๆ ในเอเชีย อาทิ การศึกษาว่าหากมีการกระทำผิดในรูปแบบของการลักทรพย์หรือการปล้นทรัพย์ในประเทศอื่นๆ จะมีบทลงโทษที่สูงกว่าประเทศไทย หากแต่ประเทศไทยมีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงฉ้อฉลน้อยกว่า

ภาพที่ 4.4 สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย



บทที่ 5
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” มีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยและเพื่อศึกษาถึงนโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยทั้งที่เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Study) โดยการศึกษาจากหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมทั้งศึกษาจากงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ต่างๆ เพื่อทำให้ทราบถึงปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยรวมทั้งแนวทางในการป้องกันแก้ไขของต่างประเทศและการวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ รวมทั้งการจัดสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทย รวมทั้งการศึกษาข้อมูลจากเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการศึกษาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อเหยื่อในประเทศไทยถูกจำคุกในเรือนจำ

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีวิธีการศึกษาคือ

เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประสบความสำเร็จในการจับกุมและการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

รวมทั้งการสุ่มตัวอย่างแบบก้อนหิมะ (Snowball Sampling) โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยได้แนะนำผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กระทำผิดต่อประเทศไทย จำนวน 18 ราย ซึ่งประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 3 ราย
- เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 3 ราย
- เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล จำนวน 3 ราย
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ศป.ฉปทน.ตร.) จำนวน 3 ราย
- เจ้าหน้าที่ ปปง. จำนวน 1 ราย
- เจ้าหน้าที่ กสทช. จำนวน 1 ราย

- เจ้าหน้าที่ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน 1 ราย
- เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 1 ราย
- เจ้าหน้าที่ธนาคาร จำนวน 1 ราย
- นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 ราย รวม 18 ราย

นอกจากนี้ยังศึกษาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยที่ถูกจำคุกที่เรือนจำ โดยมุ่งเน้นศึกษาสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่างๆ ที่กระทำผิดต่อประเทศไทยที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำ ประกอบด้วยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน ไต้หวัน มาเลเซีย กัมพูชา ดูไบ ฟิลิปปินส์ เวียดนามและแก๊งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 45 ราย รวมทั้งศึกษาข้อมูลแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากเจ้าหน้าที่เรือนจำที่ปฏิบัติงานคลุกคลีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยที่ปฏิบัติงานที่เรือนจำในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบด้วยเรือนจำ เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิง จำนวนเรือนจำละ 2 คน รวม 6 คน และศึกษาข้อมูลจากเหยื่อหรือผู้เสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ศึกษาเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หรือผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเข้าแจ้งความเพื่อดำเนินคดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 5 ราย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยและการดำเนินการขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน จากหน่วยงานจริยธรรมและดำเนินการตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานจริยธรรมการวิจัยในคน

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1: รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

รูปแบบ พฤติกรรม เครือข่าย ร่องรอย คุณลักษณะและอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยมีลักษณะที่สำคัญคือ

1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีพัฒนาการมาจากประเทศไต้หวัน จากนั้นจึงมีการแตกกระจายขยายไปยังประเทศอื่นๆ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการพัฒนามาจากแก๊งของชาวไต้หวัน ชาวไต้หวันเป็นผู้คิดริเริ่มการหลอกลวงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เริ่มจากการหลอกลวงคนในประเทศตนเองแล้วขยายสู่ต่างประเทศ โดยมีการแตกกระจายออกในลักษณะของการแพร่ขยายไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยปัจจุบันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันทำหน้าที่เป็นหัวหน้าใหญ่หรือทำหน้าที่ในการชักชวนผู้กระทำผิดในประเทศต่างๆ ให้รวมกลุ่มในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน โดยมีชาวไต้หวันเป็นผู้สอนการหลอกลวงเหยื่อทั้งที่เป็นการโทรศัพท์หรือการใช้อินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อ โดยอาจมีการกระทำผิดในลักษณะของแฟรนส์ไชน์ในการกระทำผิดที่ชาวไต้หวันจะเป็นผู้ถ่ายทอดพฤติกรรมในการกระทำผิดให้แก่กลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศต่างๆ

ดังนั้นอัตลักษณ์ที่สำคัญประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ มีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าแก๊งใหญ่สุดทำหน้าที่ในการรวมกลุ่มกับสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศอื่นๆ โดยมีชาวไต้หวันทำหน้าที่ในการสอนหรือควบคุมพฤติกรรมในการกระทำผิดคือ การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2. การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิด นอกจากนี้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมขั้นสูง (High Crime) ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติ รวมทั้งยังเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมอาชีพ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์หรืออาชญากรรมไซเบอร์ อาชญากรรมคอปกขาวและอาชญากรรมเศรษฐกิจเป็นสำคัญ

3. การทำงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะต้องมีศูนย์กลางในการกระทำผิดและมีเครือข่ายในการกระทำผิด 4 ประการคือ

3.1 กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

การตั้งศูนย์โทรศัพท์หรือคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) มักจะตั้งในต่างประเทศเพื่อสะดวกในการควบคุมพนักงานพูดโทรศัพท์ไม่ให้หลบหนีหรือมีความลับรั่วไหลและหลักทางจิตวิทยาสำหรับในการพูดโทรศัพท์ พนักงานจะพูดคุยและแสดงบทบาทของตนเองได้เต็มที่โดยไม่ต้องเกรงกลัวว่าจะถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าทำการจับกุมเพราะอยู่ในต่างประเทศ

3.2 กลุ่มม้าถอนเงิน

กลุ่มบุคคลที่เป็นชาวไต้หวัน จีน มาเลเซียหรือชาวไทยส่วนหนึ่งสามารถพูดภาษาจีนได้ทำหน้าที่ใช้บัตรอิเลคทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยหรือธนาคารของสาธารณรัฐประชาชนจีนและไต้หวัน เรียกว่า บัตรยูเนี่ยนเปย์ (Union Pay) หรือธนาคารของประเทศผู้เสียหายทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (ตู้เอทีเอ็ม) ในประเทศไทยหรือในต่างประเทศเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ควบคุมว่ามีเงินเข้าบัญชีธนาคารแล้ว

3.3 กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม)

กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเอทีเอ็ม) จะมีหน้าที่ในการไปรวบรวมบัญชีและบัตรเอทีเอ็มเพื่อส่งให้กับกลุ่มม้าถอนเงินและแจ้งรายละเอียดเจ้าของบัญชี หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเอทีเอ็มให้กับผู้ควบคุมม้าถอนเงินและศูนย์โทรศัพท์ (Call Center) โดยการจ้างประชาชนทั่วไปให้เปิดบัญชีธนาคารประเภทสะสมทรัพย์พร้อมขอใช้บัตรอิเลคทรอนิกส์หรือบัตรเอทีเอ็ม

3.4 กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน

กลุ่มจัดการทางการเงินหรือโพยก๊วน มีหน้าที่ในการรวบรวมเงินสดจากม้าถอนเงินที่ทำการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติที่ทำการหลอกลวงมาได้ ส่งเงินให้กับเจ้าของหรือระดับหัวหน้าต่อไป ซึ่งอาจจะส่งยังสาธารณรัฐประชาชนจีนหรือไต้หวัน โดยส่งผ่านระบบ “โพยก๊วน” หรือระบบการฟอกเงินอื่นๆ

โดยมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานในกล่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจไม่รู้จักกันและไม่รู้จักหัวหน้าใหญ่สุดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่ภารกิจของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประสบความสำเร็จเมื่อสามารถหลอกลวงเหยื่อให้มีการโอนเงินให้แก่กลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สำเร็จ

3.5 กลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

กลุ่มผู้ที่อยู่เบื้องหลังหรือชักใยในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งอาจเป็นหัวหน้าแก๊งรายใหญ่ ซึ่งเป็นชาวไต้หวันทำหน้าที่ในการวางแผน สั่งการและควบคุมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการตั้งศูนย์กลางในการกระทำผิดในประเทศต่างๆ ซึ่งมีการวางแผนทั้งที่เป็นการจัดหาคนเข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การเลือกประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด การบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีในการหลอกลวง การใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิด การบริหารจัดการทางการเงินและการหลบเลี่ยงการจับกุม

4. องค์ประกอบในการหลอกลวงเหยื่อ

องค์ประกอบในการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประกอบด้วย

4.1 เครื่องมือในการติดต่อเหยื่อ ได้แก่

การใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ใช้โทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพี (VoIP: Voice over Internet Protocol) หรืออินเตอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันพบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการหลอกลวงเหยื่อด้วยการใช้โทรศัพท์ผ่านระบบวีโอไอพีในการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ เนื่องจากสามารถแปลงหมายเลขโทรศัพท์ให้เป็นหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการได้

4.2 หมายเลขโทรศัพท์

จะเป็นหมายเลขโทรศัพท์จริงของหน่วยงานที่แอบอ้าง โดยใช้เทคโนโลยีแปลงสัญญาณโทรศัพท์เป็นหมายเลขของหน่วยงานที่แอบอ้างนั้นหรือใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่สามารถติดต่อกลับได้เพื่อให้ยากต่อการติดตามจับกุมหรือเป็นหมายเลขที่ยาวกว่าปกติทั่วไปเพื่อให้เหยื่อหลงเชื่อว่าเป็นการติดต่อมาจากต่างประเทศจริงๆ ทำให้เหยื่อหลงเชื่อและมีการโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เกิดจากความโลภ ความไม่รู้หรือความกลัวเป็นสำคัญ

ซึ่งจากการศึกษาผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีต่อเหยื่ออาชญากรรมทั่วโลก พบว่า ใน ค.ศ. 2016 แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการโทรศัพท์สุ่มหาเหยื่อจำนวน 937 ครั้ง จึงจะประสบความสำเร็จในการหลอกเหยื่อ 1 ครั้ง

4.3 เนื้อหาที่ใช้ในการสนทนา

เนื้อหาที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการสนทนากับเหยื่อ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินหรือขอข้อมูลส่วนบุคคลของเหยื่อ เช่น หมายเลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด หมายเลขบัตรเครดิต เป็นต้น โดยใช้จิตวิทยาโน้มน้าวให้เหยื่อตกใจ รู้สึกหวาดกลัวหรือเกิดความโลภ รวมทั้งความไม่รู้ทำให้เหยื่อหลงเข้าใจผิด แล้วรีบเร่งให้เหยื่อทำธุรกรรมหรือให้ข้อมูลส่วนตัวเหล่านั้นไปแบบไม่ทันได้ตั้งตัว

4.4 กระบวนการหลอกลวงเหยื่อที่มีความรวดเร็ว

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีกระบวนการในการหลอกเหยื่อที่มีความรวดเร็ว โดยจะมีการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อหลอกให้เหยื่อหลงเชื่อ โดยมีข้อมูลจากการสำรวจการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบว่า มีการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อประมาณ 5 ครั้ง จนกระทั่งหลอกลวงเหยื่อจนประสบความสำเร็จ หากแต่เทคนิคการหลอกลวงเหยื่อที่สำคัญคือ จะต้องให้เหยื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชีแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างรวดเร็ว หลังจากนั้นแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการถอนเงิน โอนเงินต่อไปยังบัญชีที่เปิดไว้ในต่างประเทศอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้

5. การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อ

ลักษณะที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การตั้งศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อ โดยมีอัตลักษณ์ที่สำคัญได้แก่ หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศใดจะไม่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศนั้น หากแต่จะมีการตั้งศูนย์ในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศ โดยมีพฤติกรรมการกระทำผิดคือ

- ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ต่างประเทศ

การเช่าบ้านพักหรือที่อยู่อาศัยหรูในเขตกรุงเทพมหานครหรือเมืองใหญ่เพื่อเป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์และให้คนในประเทศนั้นๆ ทำหน้าที่โทรศัพท์หรือใช้อินเตอร์เน็ตในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศ

- ตั้งศูนย์การกระทำผิดนอกประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย รวมทั้งเหยื่อในประเทศอื่นๆ

ตั้งศูนย์ในการกระทำผิดนอกประเทศไทยและใช้คนไทยในการโทรศัพท์หลอกลวงคนในประเทศไทย แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการว่าจ้างคนในประเทศนั้นๆ ที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ (ประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องการโทรศัพท์ไปหลอกลวง) ทำหน้าที่ในการโทรศัพท์ไปเปิดบัญชีธนาคารรอไว้ ดังจะเห็นได้จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้หลอกลวงเหยื่อชาวไทยจะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ที่ประเทศกัมพูชา เวียดนาม มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซียหรือประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ เป็นต้น

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์อาจมีการเคลื่อนย้ายศูนย์ในการกระทำผิดไปยังประเทศต่างๆ เพื่อหลบเลี่ยงการจับกุม

6. ประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับประเทศ 3 ประเทศคือ

- ประเทศไต้หวัน หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเชี่ยวชาญในการกระทำผิดจะเป็นชาวไต้หวันเป็นหลัก

- ประเทศที่ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ โดยเป็นประเทศที่ไม่ใช่ประเทศเดียวกับเหยื่อที่ต้องการจะหลอกเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเพื่อทำให้สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นคนชาติเดียวกับเหยื่อสามารถพูดจาหลอกเหยื่อได้ง่ายเพราะเห็นว่าไม่ได้กระทำผิดในประเทศตนเอง เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถจับกุมได้

- และประเทศที่สามที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกเหยื่อ คือ ประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ชักชวนบุคคลในประเทศที่สามไปกระทำผิดโดยการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อในประเทศนี้

7. พฤติกรรมการกระทำผิดที่แสดงออกถึงความเป็นอาชญากรรมข้ามชาติ

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดที่แสดงออกถึงความเป็นอาชญากรรมข้ามชาติของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยสามารถจำแนกได้ดังนี้

7.1 พฤติกรรมการกระทำผิดที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติตามข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

จากพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของพฤติกรรมอาชญากรรมข้ามชาติตามข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติกำหนดคำนิยามและความหมายของคำว่า “องค์กรอาชญากรรม” ไว้ว่า

1. กลุ่มองค์กรอาชญากรรม (Organized Criminal Group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีการจัดตั้งร่วมกันตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปและตั้งมาเป็นระยะเวลาหนึ่งและร่วมกันกระทำความผิดร้ายแรงตั้งแต่หนึ่งฐานความผิดขึ้นไปหรือความผิดที่กำหนดไว้ (Established) ในอนุสัญญานี้เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ทางการเงินหรือประโยชน์ทางทรัพย์สินอื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม

พฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์กับข้อกำหนดของอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติคือ พฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ ความผิดนั้นกระทำลงในประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศ โดยมีความเกี่ยวข้องกับประเทศไต้หวัน ประเทศที่ตั้งศูนย์แก๊งคอลเซ็นเตอร์และประเทศที่ได้หลอกลวงเหยื่อ โดยความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่ส่วนสำคัญของการตระเตรียมการการวางแผน การสั่งการหรือการควบคุมได้กระทำในอีกประเทศหนึ่งและเหยื่อที่ถูกหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับอีกประเทศหนึ่ง รวมทั้งความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาในอาณาเขตของประเทศมากกว่าหนึ่งประเทศหรือความผิดนั้นกระทำลงในประเทศหนึ่งแต่มีผลกระทบที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกประเทศหนึ่ง

2. พฤติกรรมการกระทำผิดที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติตามข้อกำหนดตามความหมายของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556

สำหรับการกระทำผิดของแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่สอดคล้องกับความหมายของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 ได้แก่ การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากประเทศไต้หวันที่มีความเกี่ยวข้องกับการเป็นหัวหน้าแก๊ง ทำหน้าที่ในการวางแผน สั่งการ มีเครือข่ายในการกระทำผิดจากต่างประเทศ โดยมีการจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศเพื่อหลอกเหยื่อในอีกประเทศหนึ่ง อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความผิดที่กระทำในเขตแดนของรัฐมากกว่าหนึ่งรัฐ ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่การตระเตรียม การวางแผน การสั่งการ การสนับสนุนหรือการควบคุมการกระทำความผิดได้กระทำในอีกรัฐหนึ่ง ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดมากกว่าหนึ่งรัฐและความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่ง แต่ผลของการกระทำที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกรัฐหนึ่ง

8. มีการสอนการกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างมืออาชีพ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการสอนการกระทำผิดให้แก่กลุ่มผู้เข้าร่วมการกระทำผิดอย่างมืออาชีพ กล่าวคือ มีโครงสร้างการจัดการที่ได้รับการจัดการอย่างดี โดยจะมีการจัดการระดับและการแบ่งแรงงานอย่างละเอียด แบ่งเป็นพนักงานพูดสายโทรศัพท์สายที่ 1 สาย 2 และสาย 3 ทำหน้าที่ในการพูดหลอกลวงเหยื่อ มีการแบ่งงานด้านการเงินคือ การหาผู้ที่ทำหน้าที่เปิดบัญชี บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ม้าถอนเงิน ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการทางการเงิน การฟอกเงิน โดยมีการบริหารจัดการองค์กรอย่างดีเป็นระบบ

มีการแบ่งออกกระบวนการหลอกลวงเหยื่อในการดำเนินงานเป็นกลุ่มการเงิน กลุ่มสื่อสารโทรคมนาคมและกลุ่มอินเทอร์เน็ตทำให้กระบวนการหลอกลวงเหยื่อสามารถทำได้อย่างเป็นระบบ เมื่อหลอกลวงเหยื่อได้แล้วจะมีการบริหารจัดการทางด้านการเงินอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ยากต่อการแสวงหาพยานหลักฐานในการดำเนินคดี

นอกจากนี้ยังมีการจัดองค์กรในรูปแบบที่ทำให้ไม่สามารถทราบว่าผู้บงการหรือหัวหน้าใหญ่คือใคร เนื่องจากสมาชิกระดับล่างที่มีหน้าที่ทำงานแต่ละส่วนไม่รู้จักกัน อันส่งผลให้เมื่อมีการจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำผิด อาจจับกุมได้เฉพาะลิ่วล้อของขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากไม่สามารถรวบรวมพยานหลักฐานไปยังผู้กระทำผิดรายใหญ่ที่ทำหน้าที่ในการบงการทั้งหมดได้

รวมทั้งการสร้างองค์ความรู้ในลักษณะของการจัดการองค์ความรู้ในการกระทำผิดให้แก่สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กล่าวคือ สมาชิกใหม่จะได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมในส่วนต่างๆ ขององค์กร และจัดให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการหลอกลวงภาคสนาม โดยสมาชิกอาวุโสขององค์กรถ่ายทอดประสบการณ์การหลอกลวงให้แก่สมาชิกรายใหม่จนกระทั่งมีความเชี่ยวชาญและอาจมีการสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการกระทำผิดระหว่างประเทศ

9. การใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีแนวทางสำคัญในการหลอกลวงเหยื่อคือ การใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยอาศัยจิตวิทยาที่เป็นจุดอ่อนของเหยื่อในการหลอกลวงประกอบด้วย ความโลภความกลัว ความรู้สึกสูญเสีย หลอกด้วยความเชื่อและศรัทธาในการทำบุญและการคิดเชิงวิเคราะห์ที่ไม่พอ สร้างสถานการณ์จำลองเพื่อให้เหยื่อเข้าไปติดกับดักที่พวกเขาไม่สามารถคลี่คลายได้ด้วยตัวเอง ต้องเดินไปถอนเงิน โอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจปราศจากการใช้อาวุธในการบังคับเพื่อปล้นจี้ทรัพย์สินแต่ประการใด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการใช้หลักจิตวิทยาที่เป็นจุดอ่อนในการหลอกลวงเหยื่อ โดยมี **“หนังสือตำราจิตวิทยาขั้นสูงในการหลอกลวงอาชญากร การเปิดโรงเรียนสอนการหลอกลวงในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีสื่อการสอนที่หลากหลายทั้งที่เป็นบทสนทนาให้ท่องจำ วีดีทัศน์ที่สอนการกระทำผิด”** ภายหลังจากที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หาสมาชิกเข้าร่วมในการกระทำผิดแล้วนั้นจะมีการฝึกฝนให้สมาชิกของแก๊งมีความเชี่ยวชาญในการพูดจาหรือใช้ภาษาในการหลอกลวงเหยื่อ

10. การศึกษาบริบททางสังคม ระบบการเงินและกฎหมายของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งจะมีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าใหญ่จะมีการศึกษาบริบททางสังคมของประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อเพื่อทำให้ทราบว่าจะต้องใช้หลักจิตวิทยาอย่างไรในการหลอกลวงเหยื่อ รวมทั้งการชักชวนบุคคลในประเทศนั้นเพื่อให้เข้ามาร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาระบบการเงินเพื่อนำไปสู่การเปิดบัญชี การถอนเงินและการหลอกลวงเหยื่อในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ธนาคารและการฟอกเงินที่ได้จากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังมีการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบทลงโทษ แนวทางการหลบเลี่ยงการถูกจับกุมหรือการหนีในระหว่างการประกันตัวเปรียบเสมือนบริษัทที่มีการวางแผนในการดำเนินงานที่เป็นระบบ

11. การหลอกลวงเหยื่อในรูปของการไร้ตัวตน (Anonymous): การสร้างตัวตนสมมติจากการไร้ตัวตนของอาชญากร

การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีอัตลักษณ์ที่สำคัญคือ การหลอกลวงเหยื่อในรูปแบบของการไร้ตัวตน กล่าวคือ แม้การหลอกลวงจะมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานพูดทางโทรศัพท์ จำนวนอย่างน้อย 3 คน ในการพูดหลอกลวงเหยื่อเพื่อให้หลงเชื่อและโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากแต่รูปแบบหรือกระบวนการหลอกลวงเหยื่อนั้น พบว่า เป็นการหลอกลวงในลักษณะของการไร้ตัวตน (Anonymous) เพราะเมื่อเหยื่อหลงเชื่อ โอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์แล้ว แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะปิดโทรศัพท์หนี ไม่สามารถติดต่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่พูดคุยได้อีกเลย โดยที่เหยื่อไม่ทราบว่าบุคคลที่พูดคุยทางโทรศัพท์ทั้งหมดเป็นบุคคลใด มีชื่อ นามสกุล ที่อยู่ที่ใด

โดยกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นเพียงแค่กลุ่มบุคคลที่สร้างตัวตนสมมติขึ้นโดยใช้หลักจิตวิทยาเพื่อโน้มน้าวเหยื่อให้หลงเหยื่อให้เดินไปสู่กับดักที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ขุดหลุมไว้เพื่อหลอกลวงเหยื่อ เมื่อเหยื่อเดินไปสู่หลุมพรางที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ทำเป็นกับดักในการหลอกลวงเหยื่อและเหยื่อได้เชื่อว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้สร้างตัวตนสมมติขึ้นมามีตัวตนจริงจึงหลงเชื่อและโอนเงินให้ในที่สุดแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะแสดงให้เห็นถึงความไร้ตัวตนคือ เหยื่อไม่สามารถติดต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อีกเลย โดยที่ไม่ทราบว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เหยื่อได้พูดคุยด้วยเป็นใคร มีหน้าตา ชื่อ นามสกุลใด อันเป็นการหลอกลวงเหยื่อจากการสร้างตัวตนสมมติจากการไร้ตัวตนของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

12. การแสวงหาคนเข้าร่วมกระบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลากหลายรูปแบบ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการแสวงหาคนเข้าร่วมกระบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลากหลายรูปแบบ กล่าวคือ

- การสมัครใจเข้าร่วมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อ การรับจ้างเปิดบัญชีหรือการทำหน้าที่ม้าถอนเงิน โดยได้รับการชักจูงด้วยการเสนอค่าตอบแทนที่สูง

- การหลอกลวงให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

หัวหน้าใหญ่ซึ่งเป็นชาวไต้หวันทำหน้าที่ในการประสานกับคนไทยหรือบุคคลในประเทศที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อให้เข้าร่วมในการกระทำผิด โดยการหลอกลวงเหยื่อให้กระทำผิด

- พนักงานรับโทรศัพท์

โดยการหลอกลวงว่าจะพาไปทำงานที่ต่างประเทศ ซึ่งงานที่ทำอาจได้แจ้งว่าเป็นงานที่สุจริตเป็นงานรายได้ดี อาทิ พ่อครัว การไปทำงานรับโทรศัพท์หากแต่ไม่ได้บอกว่าเป็นการโทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทยหรือเหยื่อในประเทศของตน เมื่อชาวไทยหรือชาวต่างชาติที่ถูกหลอกไปถึงยังประเทศนั้นๆ หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะให้สมาชิกชาวไต้หวันยึดพาสปอร์ต โทรศัพท์มือถือ รวมทั้งให้อาศัยในบ้านหรือห้องพักพร้อมกับให้บทสนทนาในการท่องจำและฝึกฝนให้พูดจาหลอกลวงเหยื่อ หากเหยื่อไม่ทำจะถูกขู่ว่าจะไม่คืนพาสปอร์ตให้ แต่เมื่อผู้ที่ถูกหลอกยอมทำตามจะให้ค่าตอบแทนที่สูงเป็นสิ่งที่ยั่วยวนใจ หลังจากนั้นเมื่อครบกำหนดต้องกลับประเทศไทยหมดวีซ่าในประเทศนั้นๆ จะมีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทำหน้าที่ควบคุมตัวกลับประเทศไทยและหลังจากนั้นจะพาผู้ที่หลอกให้กลับไปทำงานต่อในประเทศนั้นๆ เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย

อย่างไรก็ตามมีผู้ที่ถูกหลอกส่วนหนึ่งเมื่อได้กระทำผิดโดยการโทรศัพท์มาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยและได้รับค่าตอบแทนที่สูง เมื่อกลับประเทศไทยเมื่อครบกำหนดระยะเวลาวีซ่าในประเทศดังกล่าวหมดอายุ จะพบว่าจะถูกหลอกให้กลับไปกระทำผิดอีก โดยสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะแจ้งว่ายังโอนเงินค่าตอบแทนในการทำงานให้ไม่หมดจะต้องกลับไปทำงานอีกครั้งจึงจะโอนเงินค่าตอบแทนทั้งหมดให้ จึงเป็นเหตุผลที่ดึงดูดใจผู้ที่ถูกหลอกให้ต้องกลับไปกระทำผิดในกระบวนการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จนกระทั่งถูกจับกุม

- ผู้ที่รับจ้างเปิดบัญชี

ผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งต้องเข้าไปพัวพันกับกระบวนการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เนื่องจากถูกหลอกให้เปิดบัญชี โดยอาจได้รับค่าจ้างขั้นต่ำ 500 บาท รวมทั้งผู้กระทำผิดส่วนหนึ่งถูกเพื่อนหรือญาติหรือคนสนิทหลอกลวง โดยการขอยืมบัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือเอทีเอ็มและเมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ถูกจับกุมจึงต้องเข้าไปเกี่ยวกับกับการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

- ม้าถอนเงิน

จากการศึกษา พบว่า ม้าถอนเงินจะเป็นชาวไต้หวันที่เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย อย่างไรก็ตามผู้กระทำผิดกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งได้ให้เหตุผลที่ต้องถูกจับกุมและดำเนินคดีในประเทศไทยคือ การถูกหลอกให้เข้ามาทำงาน โดยทำหน้าที่ถอนเงินจากบัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรเอทีเอ็ม หากแต่ผู้กระทำผิดกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าได้ถูกหลอกให้เข้าประเทศไทยและทำหน้าที่ถอนเงินเท่านั้น โดยที่ไม่ทราบว่าเป็นเงินอะไร หากแต่จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงจากมูลค่าเงินที่ถอนในแต่ละวัน ผู้กระทำผิดจึงได้กระทำผิดจนกระทั่งถูกจับกุม

- การบังคับให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งได้ถูกหลอกและถูกบังคับให้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กล่าวคือ ภายหลังจากที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แจ้งเตือนประชาชนถึงการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จึงทำให้ชาวไทยไม่ต้องการกระทำผิดหรือหลอกลวงชาวไทยด้วยกัน ดังนั้นหัวหน้าแก๊งชาวไต้หวันจึงประสบปัญหาในการหาสมาชิกชาวไทยหรือต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทยหรือประเทศต่างๆ ได้ยากขึ้น

ซึ่งในปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงได้มีการหลอกลวงและบังคับให้ผู้ที่ถูกหลอกจะต้องกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หากไม่กระทำผิดด้วยการหลอกลวงเหยื่อจะต้องถูกลงโทษอย่างรุนแรง ถูกหลอกผ่านนายหน้าแรงงานให้ไปทำงาน อาทิ เป็นพ่อครัว พอไปถึงกลับถูกส่งไปฝึกงานเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กัมพูชา พอรู้งานจะโดนบังคับให้ไปทำงานที่ประเทศมาเลเซีย นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีพฤติกรรมสุดโหดซึ่งหากผู้ที่หลอกไปทำงานดังกล่าวไม่ปฏิบัติตามหรือขัดขืนคำสั่ง จะถูกทำร้าย อาทิ จะถูกทำร้ายร่างกายหรือใช้มีดกรีดแขน โดนฟาดด้วยสายไฟ เป็นต้น

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งจึงมีการหาสมาชิกด้วยการเปิดรับสมัครผู้ที่ไปทำงานต่างประเทศ อาทิ ประเทศฟิลิปปินส์ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ กัมพูชา มาเลเซีย เป็นต้น โดยบอกว่าจะให้ทำงานเป็นพ่อครัวหรือแม่บ้าน แต่เมื่อไปถึงจะถูกยึดหนังสือเดินทาง โทรศัพท์ ถูกกักขังหน่วงเหนี่ยวให้อาศัยในบ้านหรือสถานที่พักที่ไม่สามารถเดินทางไปไหนได้และบังคับให้โทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยหรือประเทศอื่นๆ หากผู้ที่หลอกลวงไปไม่ยอมกระทำตามจะถูกลงโทษด้วยวิธีการที่มีความรุนแรงเพื่อให้เหยื่อที่ถูกหลอกทำงานให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์

13. มูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

มูลเหตุจูงใจการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันซึ่งเป็นผู้สร้างตำนาน หรือ ก่อกำเนิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สำคัญคือ ***รายได้ที่ได้รับเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาล ในขณะที่บทลงโทษที่ได้รับไม่มีความรุนแรง*** ซึ่งบทลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวันที่เฉลี่ยมีระยะเวลาจำคุกเพียง 1 ปี หรือเปลี่ยนแปลงเป็นค่าปรับเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศจีนที่สูงสุดถึงประหารชีวิต เมื่อพ้นโทษออกมาผู้กระทำผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันจะกลับไปเข้าร่วมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เหมือนเดิม มีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง

และมีการขยายเครือข่ายร่วมมือกับอาชญากรในประเทศต่างๆ กระทำผิดเช่นเดียวกับอาชญากรที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย ที่เข้าร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เนื่องจากได้รับการชักชวนว่ารายได้ที่ได้รับจากการโทรศัพท์หลอกลวงเหยื่อหรือรายได้จากการรับจ้างเปิดบัญชี การทำหน้าที่ม้าในการถอนเงิน สามารถกระทำได้ง่ายและมีรายได้ที่ได้รับมูลค่ามหาศาลหากสามารถหลอกให้เหยื่อโอนเงินได้สำเร็จ ในขณะที่สามารถหลบเลี่ยงการจับกุมดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากได้ตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในต่างประเทศจึงเป็นมูลเหตุจูงใจที่สำคัญให้มีผู้เข้าร่วมกระบวนการและกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

14. ลักษณะอัตลักษณ์ (Identity) ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละประเทศ

จากผลการศึกษาพบลักษณะที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในแต่ละประเทศ ประกอบด้วย

1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน

ต้นกำเนิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั่วโลก โดยมีลักษณะการกระทำผิดที่ใกล้เคียงกับ ***"การขายสินค้าในลักษณะของแฟรนไชส์"*** ที่หากอาชญากรหรือองค์กรอาชญากรรมใดสนใจจะมีการชักชวนเข้าสู่การกระทำผิดและสอนการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงเหยื่อในลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

รวมทั้งอัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ***"แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นรูปแบบของการดำเนินธุรกิจ เป็นธุรกิจที่มี...แบรนด์เนม*** โดย ***ธุรกิจของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ คือ การหาเงินโดยการหลอกลวงเหยื่อ..."***

รูปแบบการกระทำผิดที่สำคัญ

- เป็นหัวหน้าแก๊งในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศต่างๆ เป็นส่วนใหญ่

- ใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ ดังจะเห็นได้จาก เจ้าหน้าที่ตำรวจไทยได้จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันในประเทศไทยได้พบ ***หนังสือจิตวิทยาขั้นสูงในการก่ออาชญากรรม*** ที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ในการศึกษา

- ผู้กระทำผิดซึ่งเป็นตัวการใหญ่ชาวไต้หวันจะส่งตัวแทนเข้าไปประสานและร่วมมือกับแก๊งอาชญากรรมในประเทศต่างๆ โดยการร่วมมือกระทำผิดในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการประสานกับแก๊งอาชญากรรมประเทศอื่นๆ ในการจัดหาคนกระทำผิด การเปิดบัญชีและการถอนเงินจากธนาคาร

แก๊งไต้หวันมีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ โดยจะศึกษาข้อมูลประเทศที่ต้องการหลอกลวงซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบการเงิน ข้อกฎหมายและบริบททางสังคมของผู้คนในประเทศตนเองซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะตกเป็นเหยื่อเพื่อทำให้เข้าใจพฤติกรรมของเหยื่อที่ต้องการหลอกลวงและทราบถึงช่องทางในการหลบหลีกการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. แก๊งคอลเซ็นเตอร์จีน

มีการกระทำผิดโดยร่วมมือกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันในการกระทำผิด โดยใช้การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศอื่นๆ รวมทั้งประเทศไทยเพื่อหลอกลวงชาวจีนและงการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศจีนเพื่อหลอกลวงเหยื่อที่เป็นชาวไทย

- รูปแบบการหลอกลวงเหยื่อ

จะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยหรือต่างประเทศและมีการหลอกเหยื่อทั้งที่เป็นโทรศัพท์และอินเตอร์เน็ตซึ่งปัจจุบันมีการหลอกเหยื่อโดยการใช้อินเตอร์อย่างแพร่หลาย อาทิ

1. การหลอกเหยื่อในรูปแบบของการปั่นหุ้น

2. การหลอกผ่านการขายออนไลน์

3. การหลอกลงทุนซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ประเทศจีน

4. และอัตลักษณ์ที่สำคัญ ประการหนึ่งของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จีนคือ มักใช้อินเตอร์เน็ตผ่านระบบวีแชทเพื่อหลอกลวงเหยื่อ

3. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศมาเลเซีย

อัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศมาเลเซียคือ มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์เพื่อหลอกลวงเหยื่อในประเทศมาเลเซียเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย ในขณะเดียวกันได้มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย บริเวณจังหวัดในภาคใต้เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวมาเลเซีย

พฤติกรรมการหลอกลวงเหยื่อที่ประสบความสำเร็จของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาเลเซียคือ การหลอกลวงด้วยความเชื่อและศรัทธา

- หลอกทำบุญ

จะเปิดเว็บไซต์หรือเปิดโปรแกรมเฟสบุ๊คและโฆษณาเพื่อชักชวนเหยื่อให้ร่วมทำบุญ จัดสร้างพระสร้างวัด จัดงานทำบุญต่างๆ

- ทำพิธีเสริมดวงชะตา

- หลอกลวงคนที่ชอบเสี่ยงโชคด้วยการส่งเลขเด็ดให้

ถ้าหากถูกรางวัลจากล๊อตเตอรี่หรือหวย ขอส่วนแบ่งร้อยละ 30

ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิด

พบทำมานาน 5 ปี มีรายได้เดือนละ 40 ล้านบาท

นอกจากนี้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวมาเลเซียร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย โดยมีอัตลักษณ์ในการกระทำผิดคือ

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์รูปแบบใหม่ โดยเดินทางมาในรูปแบบนักท่องเที่ยวต่างคนต่างเดินทางมาเพื่อตบตาเจ้าหน้าที่

และอาศัยประเทศไทยเป็นฐานปฏิบัติการเพื่อโทรศัพท์ไปหลอกผู้เสียหายชาวจีนแผ่นดินใหญ่ รวมทั้งยังมีคนในประเทศอื่นตกเป็นเหยื่อด้วยด้วยการชักชวนให้เล่นการพนัน เกมออนไลน์และซื้อสิ่งของต่างๆ

4. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศฟิลิปปินส์

การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศฟิลิปปินส์เพื่อหลอกลวงเหยื่อที่เป็นคนไทยในประเทศไทย

- อัตลักษณ์ที่สำคัญ

การปรับเปลี่ยนการโอนเงินเหยื่อ กระจายไปหลายบัญชี แล้วตระเวนถอนเงินออกจากบัญชี โดยผ่านตู้ ATM ภายในประเทศไทย เป็นการใช้ระบบอีแบงค์กิ้ง รวบรวมเงินไป ณ จุดเดียว แล้วทำรายการที่ไหนก็ได้

5. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศกัมพูชา

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศไต้หวันได้ร่วมกับผู้กระทำผิดชาวไทย ชาวกัมพูชา ด้วยการใช้ประเทศกัมพูชาเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด โดยการหลอกเหยื่อในประเทศอื่นๆ หากมีการจับกุมในประเทศกัมพูชาจะมีการย้ายศูนย์ในการกระทำผิดไปยังประเทศมาเลเซียหรือประเทศอื่นเพื่อหลบหนีการจับกุมต่อไป โดยมี

หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันได้ถูกจับกุมและดำเนินคดีในประเทศไทย หากแต่ได้รับการประกันตัวในชั้นศาล ต่อมาได้หลบหนีประกันและเข้าไปรวมกลุ่มเพื่อกระทำผิดในประเทศกัมพูชา

- อัตลักษณ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

"โรงเรียนสอนการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์" ใช้โรงพยาบาลร้างกรุงพนมเปญเป็นแหล่งกบดาน มีการสอนระดับพื้นฐานตั้งแต่จัดทำสคริปต์ให้คนไทย มีวีดีโอสอนการหลอก วิธีการหาเหยื่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ สอนโทรศัพท์หลอกเหยื่อในไทย

6. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศอินโดนีเซีย

มีการกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน มีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศเพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย

- อัตลักษณ์ที่สำคัญ คือ

การฟอกเงินผ่านเงินสกุลดิจิตอล การล่อลวงให้ผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เปิดไว้หลังจากนั้นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีการนำเงินไปซื้อเงินสกุลดิจิตอลหรือบิตคอยน์เพื่อโอนต่อไปให้หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวอินโดนีเซีย

7. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศเวียดนาม

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันได้ใช้ประเทศเวียดนามเป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อ

- อัตลักษณ์ในการกระทำผิด

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศเวียดนามมีศูนย์ปฏิบัติการที่มีขนาดใหญ่ มีวิธีการทำงาน การเดินทางและวิธีการโอนเงินเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมคือ หันมากดเงินในประเทศมาเลเซียและไต้หวันเพื่อป้องกันการติดตามจากเจ้าหน้าที่

8. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์การกระทำผิดในประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย โดยเช่าบ้านพักหรูเพื่อเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในเมืองดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

- อัตลักษณ์ในการกระทำผิด

หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหญ่ไต้หวันทำหน้าที่ในการควบคุมสั่งการให้หลอกเหยื่อชาวไทยชักชวนคนไทยเข้าร่วมกระทำผิด โดยอ้างถึงค่าตอบแทนสูง การไปทำงานต่างประเทศ รวมทั้งหลอกคนไทยเข้าร่วมกระทำผิด อ้างว่าไปทำงานสุจริต อาทิ พ่อครัว แม่บ้าน แต่เมื่อไปถึงจะยึดหนังสือเดินทางและบังคับให้กระทำผิดในการโทรศัพท์มาหลอกเหยื่อชาวไทย

ได้นำเทคโนโลยีพิเศษมาใช้หลังจากหลอกเหยื่อเมื่อหลอกเหยื่อสำเร็จแล้วจะวางอุบายขอ OTP จากบัญชีธนาคารของเหยื่อ แล้วหลอกให้อ่านข้อความที่ธนาคารแจ้งยืนยันมา เมื่อเหยื่อบอก OTP จะนำ OTP เข้าโปรแกรมดัดแปลงทำให้คอมพิวเตอร์เปรียบเสมือนเป็นมือถือเครื่องหนึ่ง เข้าบัญชีธนาคารของเหยื่อ แล้วโอนเงินออกไปยังปลายทางที่แก๊งเตรียมไว้ แล้วถอนเงินนำส่งหัวหน้าแก๊ง แบ่งเงินตามเปอร์เซ็นต์ที่ได้ตกลงกัน นอกจากนี้ยังมีการสุ่มโทรศัพท์หลอกเหยื่อให้โอนเงินในรูปแบบอื่นๆ อาทิ ทำให้เหยื่อเกิดความโลภหรือไม่ทราบว่ากำลังถูกหลอกเนื่องจากแจ้งว่าเป็นเจ้าหน้าที่จนกระทั่งโอนเงินให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์

9. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศญี่ปุ่น

สำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นที่ถูกจับกุมในประเทศไทย พบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำผิดคือ การโทรศัพท์ไปหลอกลวงชาวญี่ปุ่น

- อัตลักษณ์ที่สำคัญ

อัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประเทศญี่ปุ่นประกอบด้วย

1. เครือข่ายแก๊งยากูซ่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นที่ถูกจับกุมในประเทศไทย พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับแก๊งยากูซ่าในการกระทำผิด โดยมีแก๊งยากูซ่า เป็นผู้บริหารจัดการองค์กร โดยการจัดหาผู้กระทำผิดในรูปแบบของแก๊งยากูซ่า โดยได้เข้ามาตั้งศูนย์กลางคอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดในประเทศไทยและหลอกเหยื่อในประเทศญี่ปุ่นเป็นสำคัญ

2. อายุน้อย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นที่ถูกจับกุมได้ในประเทศไทยจะมีอายุน้อย โดยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี

3. มีลักษณะเป็นมืออาชีพ มีการทำงานในลักษณะของมืออาชีพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการหลอกเหยื่อ โดยมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด

4. มีการแจกคู่มือปฏิบัติงาน แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นมีการบันทึกข้อมูลของเหยื่อเป้าหมายเป็นรายบุคคล ทั้งชื่อ อายุ สุขภาพ สภาพการใช้ชีวิต รวมถึงแผนที่ซึ่งระบุข้อมูลเกี่ยวกับร้านสะดวกซื้อต่างๆ ที่อยู่ใกล้บ้านของเหยื่อ เป็นต้น

5. วิเคราะห์ความผิดพลาด แก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นได้นำข้อมูลความล้มเหลวของการก่อเหตุมาวิเคราะห์และหาวิธีที่เป็นไปได้ที่จะทำให้การทำงานสำเร็จ

6. ตั้งเป้าหมายเหมือนธุรกิจ ได้มีการตั้งเป้าหมายให้กับสมาชิกแต่ละคนว่าในแต่ละเดือนจะต้องล่อลวงเหยื่อให้ได้กี่คน เปรียบเสมือนการประกอบธุรกิจที่จะต้องให้ได้ยอดขายหรือเป้าหมายตามที่กำหนด

7. การเกี่ยวข้องกับเหยื่อที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์มืด เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ญี่ปุ่นมีความเกี่ยวข้องกับแก๊งยากูซ่า ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ดังกล่าวได้เลือกหลอกเหยื่อที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์มือ กล่าวคือ ใช้วิธีการข่มขู่ผู้เสียหายที่เคยซื้อข้อมูลจากดาร์คเว็บของญี่ปุ่น โดยมีหมายศาลปลอมส่งผ่านอีเมลให้ผู้เสียหายกลัวและหลงเชื่อ โดยการโอนเงินจะให้ผู้เสียหายซื้อบัตรอี-มันนี่ที่ร้านสะดวกซื้อและส่งรหัสให้กับผู้ต้องหาและหากพบว่าเหยื่ออยู่บ้านเพียงลำพังก็จะส่งเครือข่ายชาวญี่ปุ่นไปปล้นที่บ้านพักและฆาตกรรมเจ้าทรัพย์

10. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทย

- อัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทย คือ

การรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน โดยมีหัวหน้าที่คอยสั่งการหรือควบคุมเป็นคนไต้หวัน หากแต่จะมีชาวไทยส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทำหน้าที่ในการหาสมาชิกชาวไทยเข้าร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันและหากต้องการหลอกเหยื่อชาวไทยจะมีการตั้งศูนย์ในการกระทำผิดนอกประเทศไทย แต่หากต้องการหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่นๆ จะมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทยและประเทศอื่น

สำหรับพฤติกรรมการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยหรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีชาวไทยเป็นสมาชิกประกอบด้วย

- การดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์

คนไทยส่วนหนึ่งที่เคยเป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เรียนรู้ทักษะความชำนาญในการหลอกลวงเหยื่อ รวมทั้งแนวทางในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้หันมากระทำผิดในลักษณะของหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งผู้ที่ดำเนินการเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีลูกน้องหรือสมาชิกร่วมแก๊งชาวไทย รวมทั้งชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวไต้หวัน โดยได้ตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทยที่ต่างประเทศ อาทิ ประเทศเวียดนาม มาเลเซีย ดังจะเห็นได้จากนายเก่ง ลิ้นทอง เป็นตำนานแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยเพราะนายเก่งเป็นคนแรกๆ ที่นำคนไทยออกไปตั้งศูนย์คอล์เซ็นเตอร์เพื่อหลอกลวงคนไทยด้วยกันที่ต่างประเทศ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในตำนานของประเทศไทยพบว่าเป็นคนไทยกลุ่มแรกๆ ที่เดินทางออกไปร่วมขบวนการตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศหลายแห่ง ตั้งแต่ พ.ศ.2556 ต่อเนื่องมาจนถึง พ.ศ. 2561โดยไม่เคยมีใครจับกุมได้มาก่อน สร้างความเสียหายให้กับเหยื่อคนไทยหลายร้อยล้านบาทจนมีชื่อเสียงในกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นทีมงานที่มีความชำนาญในการหลอกลวงประชาชนมากที่สุดจนเป็นตำนานและได้ฉายาว่า ***“เก่ง ลิ้นทอง”***

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์หากหลอกเหยื่อคนไทยคือ การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ต่างประเทศและหัวหน้าใหญ่สุดก็มักเป็นชาวไต้หวันที่ทำหน้าที่สั่งการควบคุมการกระทำผิดทั้งหมดเพราะชาวไต้หวันมีเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี แก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไทยกลุ่มนี้เคยเดินทางไปตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศระหว่าง พ.ศ.2556-2561 แม้คนไทยเป็นหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่อาจไม่ใช่หัวหน้าสูงสุดของแก๊งเพราะคนไทยไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเหมือนชาวไต้หวัน

ดังนั้นการเป็นหัวหน้าแก๊งของคนไทยในการกระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงเป็นเพียงหัวหน้าสูงสุดในกลุ่มผู้กระทำผิดชาวไทยที่ยังคงมีความร่วมมือจากหัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีที่ใช้ในการหลอกเหยื่อมากกว่าคนไทย

- การรับจ้างทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับการรับจ้างทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของชาวไทยส่วนหนึ่งพบรูปแบบในการกระทำผิดคือ

1. ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ ผู้ที่รับจ้างไปทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยความสมัครใจ ประกอบด้วย การทำหน้าที่โทรศัพท์เพื่อหลอกลวงเหยื่อชาวไทย การรับจ้างเปิดบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีรับโอนเงินที่ได้จากการหลอกลวง โดยได้รับเงินเดือนประจำและรายได้เป็นร้อยละจากยอดเงินที่ได้รับจากการหลอกลวงเหยื่อเป็นสำคัญ

2. ผู้ที่ถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผู้ที่ถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะถูกหลอกผ่านเพื่อน คนรู้จักหรือนายหน้าในการทำงานว่าจะให้ไปทำงานต่างประเทศ อาทิ เป็นพ่อครัว พนักงานรับโทรศัพท์ แต่เมื่อไปถึงต่างประเทศจะถูกยึดหนังสือเดินทางและสอนให้พูดตามสคริปต์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย หากไม่กระทำตามในบางกรณีถูกทำร้ายร่างกาย

ดังนั้นอัตลักษณ์ที่สำคัญของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยคือ การเป็นสมาชิกกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน จีนหรือประเทศอื่นๆ หากแต่มีชาวไต้หวันเป็นหัวหน้าสูงสุด หากต้องการหลอกเหยื่อชาวไทยจะตั้งศูนย์ในการกระทำผิดที่ต่างประเทศ หากต้องการหลอกเหยื่อต่างชาติอาจมีการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์เพื่อหลอกเหยื่อในประเทศไทยและต่างประเทศเป็นสำคัญ

สำหรับสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไทยมีทั้งสมาชิกที่สมัครใจในการทำงานร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากเห็นว่ารายได้ค่าตอบแทนที่ได้รับสูง มีโอกาสในการถูกจับกุมน้อย นอกจากนี้ยังมีสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกหลอกและถูกบังคับให้ทำงานกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยบางรายอาจถูกลงโทษรุนแรงหากไม่ยอมทำตามที่หัวหน้าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สั่งการให้หลอกลวงเหยื่อชาวไทย ซึ่งสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์กลุ่มนี้จัดได้ว่าเป็นผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาก่อนคือ การหลอกลวงผ่านนายหน้าหรือคนสนิทให้เข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2. สาเหตุในการกระทำผิดแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์

สำหรับสาเหตุสำคัญในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามของประเทศไทย ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะของประเทศไทย

เหตุผลสำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามาก่อเหตุเกี่ยวกับในประเทศไทย โดยการเข้ามาตั้งศูนย์ในการกระทำผิดและได้โทรศัพท์ไปหลอกลวงเหยื่อในประเทศอื่น เนื่องจากลักษณะของประเทศไทยที่อาจเอื้อให้เกิดการกระทำผิดต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่ โดยลักษณะของประเทศไทยที่เอื้อต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เข้ามาตั้งศูนย์ในการกระทำผิดได้แก่

- การเดินทางเข้า-ออกประเทศได้ง่าย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยสามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้ง่าย ทั้งที่เป็นการเดินทางโดยผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งการลักลอบเข้าเมืองโดยวิธีการไม่ถูกต้องตามกฎหมายด้วยการผ่านช่องทางธรรมชาติ เนื่องจากประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศที่มีพรมแดนธรรมชาติติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติสามารถลักลอบเดินทางเข้า-ออกประเทศได้ง่าย

- การส่งเสริมการท่องเที่ยว จากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล โดยรายได้หลักส่วนหนึ่งของประเทศไทยจึงมาจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าเที่ยวในประเทศไทยเป็นหลัก จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อาชญากรข้ามชาติได้แฝงตัวเข้ามากับนักท่องเที่ยวและใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการประกอบอาชญากรรม

- วัฒนธรรมที่ดีงาม เนื่องจากประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ดีงาม โดยเฉพาะวัฒนธรรมในการต้อนรับแขกที่มาเยือนในประเทศไทยมานับแต่โบราณจนกระทั่งถึงปัจจุบัน จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่สำคัญในการทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมทั้งการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เข้ามาใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด

- เป็นศูนย์กลางที่มีสาธารณูปโภคสำหรับโจรครบครัน สำหรับเหตุผลสำคัญที่อาจทำให้แก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามาก่อเหตุตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทย อาจเนื่องจากประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีสาธารณูปโภคสำหรับโจรครบครัน ซึ่งประกอบด้วย

- หนังสือเดินทางปลอม ในอดีตประเทศไทยเคยเป็นประเทศที่มีการผลิตหนังสือเดินทางปลอมมากที่สุดในโลก แม้ในปัจจุบันประเทศไทยจะมีความกวดขันในการจับกุมผู้ที่ผลิตหนังสือเดินทางปลอม หากแต่ชาวต่างชาติที่ต้องการหนังสือเดินทางปลอมหรือวีซ่าปลอมยังคงสามารถหาได้ในประเทศไทย ดังนั้นการที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่สามารถหาซื้อหนังสือเดินทางปลอมได้ไม่ยากจึงอาจเป็นเหตุผลที่สำคัญที่ทำ

ให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย โดยใช้หนังสือเดินทางปลอมสำหรับเข้าประเทศไทย รวมทั้งเมื่อเข้ามาในประเทศไทยส่วนหนึ่งได้มีการใช้หนังสือเดินทางปลอมในการเช่าบ้านหรือซื้อสินค้าหรืออุปกรณ์ในการกระทำผิด

- กฎหมาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยที่สำคัญได้แก่ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้กำหนดระเบียบปฏิบัติในการเข้าประเทศที่กำหนดให้ประเทศส่วนหนึ่งไม่ต้องขอวีซ่าในการเข้าประเทศไทยและกฎหมายที่สำคัญที่อาจทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้ตัดสินใจเข้ามากระทำผิดในประเทศไทยได้ง่ายคือ บทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดที่อาจมีบทลงโทษที่น้อยกว่าประเทศอื่นๆ

- ใช้เงินซื้อได้ทุกอย่าง แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยส่วนหนึ่งอาจเนื่องจากเห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนาที่ประชาชนในประเทศส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับค่านิยมในด้านวัตถุนิยม ที่ผู้กระทำผิดสามารถใช้เงินในการซื้อได้เกือบทุกอย่าง การใช้สถานที่พักอาศัยที่หรูหรา แพง เป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด โดยที่เจ้าหน้าที่จะไม่ทราบถึงสถานที่ในการพักอาศัย เพราะหากมีการจ่ายเงินในราคาแพงตอบแทนแก่เจ้าของที่พัก เจ้าของที่พักดังกล่าวส่วนหนึ่งจะไม่แจ้งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

- ศูนย์กลางคมนาคม ปัจจุบันประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการคมนาคมที่สามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้ง่ายเพราะมีสนามบินนานาชาติในหลายจังหวัด จึงทำให้แก๊งอาชญากรข้ามชาติส่วนหนึ่งได้เข้าออกประเทศไทยได้ง่าย เมื่อกระทำผิดเสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีการเดินทางกลับประเทศหรือเดินทางไปพักที่ประเทศข้างเคียง เมื่อเงินหมดแล้วจึงมีการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพื่อกระทำผิดอีกครั้ง รวมทั้งเมื่อกระทำผิดเสร็จเรียบร้อยจะออกจากประเทศไทย สลับปรับเปลี่ยนหมุนเวียนเดินทางเข้าออกประเทศไทยจนกระทั่งถูกจับกุม อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่เป็นศูนย์กลางในการคมนาคมที่ทำให้แก๊งอาชญากรข้ามชาติมีการเดินทางเข้ามากระทำผิดและเดินทางออกจากประเทศเพื่อหลบเลี่ยงการจับกุมได้ง่าย

นอกจากนี้ความเจริญของเทคโนโลยีในการสื่อสารที่มีความทันสมัย โดยเฉพาะการใช้อินเตอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ประเทศไทยมีความเจริญที่เทียบเท่าประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ หรือจังหวัดใหญ่ในเขตภูมิภาค มีระบบการสื่อสารทางอินเตอร์เน็ตหรือระบบโทรศัพท์ที่มีความทันสมัย โดยการสื่อสารทางอินเตอร์เน็ตหรือทางโทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติมีการเข้ามาในประเทศไทยและใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดเป็นสำคัญ

- ค่าครองชีพในประเทศไทยไม่แพงมากเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น เหตุผลหนึ่งที่อาจทำให้แก๊งอาชญากรรมมีการเดินทางเข้ามากระทำผิดในประเทศไทยมาก อาจเนื่องจากค่าครองชีพในประเทศไทยที่ไม่สูงมากนัก แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติสามารถเข้ามาพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยโดยสามารถหาที่พักซึ่งมีราคาไม่สูง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต อาทิ ค่าอาหาร ที่ราคาไม่สูง จึงอาจเป็นสิ่งที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้ให้ความสนใจต่อการเข้ามากระทำผิดในประเทศไทย ใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิดจนกระทั่งอาจกล่าวได้ว่า ใช้ประเทศไทยเป็นสวรรค์ของแก๊งอาชญากรข้ามชาติในการประกอบอาชญากรรม

2.2 สาเหตุจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาชญากรรมข้ามชาติ

สำหรับสาเหตุในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติประกอบด้วย

2.2.1 การตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศไทยเพื่อหลอกลวงเหยื่อในต่างประเทศ

เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติเข้ามาตั้งศูนย์ในการกระทำผิดในประเทศไทย อาทิ แก๊งไต้หวัน จีนและมาเลเซียประกอบด้วย

- การไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษในการกระทำผิดของประเทศไทย เหตุผลสำคัญที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามาเลือกใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการกระทำผิด อาจเนื่องจากไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษของการกระทำผิดในประเทศไทยเพราะเห็นว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของตนเองเป็นการกระทำผิดที่ต้องใช้ทักษะหรือความเชี่ยวชาญพิเศษในการกระทำผิด รวมทั้งมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนจึงสามารถหลบเลี่ยงการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ รวมทั้งอาจเห็นว่าบทลงโทษสำหรับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย มีบทลงโทษที่ไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะประเทศจีนที่มีบทลงโทษสูง

- ลักษณะของประเทศที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะของประเทศของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติ โดยเฉพาะประเทศไต้หวันที่มีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่สูง ทำให้ยังคงมีการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อไป รวมทั้งประเทศไต้หวันได้มีการรวมกลุ่มกับชาวไทยหรือประเทศเพื่อนบ้านที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศไทยในการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงเหยื่อชาวไทย อาจเนื่องจากลักษณะของประเทศเพื่อนบ้านที่ได้ร่วมกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันหรือประเทศอื่นๆ โดยอาชญากรข้ามชาติส่วนหนึ่งอาศัยอยู่ในประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศไทย ทำให้สามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยเพื่อเข้ามากระทำผิดและเดินทางออกจากประเทศไทยได้ง่าย รวมทั้งเมื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งได้ถูกจับดำเนินคดี ยังได้อาศัยพรมแดนทางธรรมชาติของประเทศเพื่อนบ้านในการหลบหนีการจับกุมหรือการดำเนินคดี รวมทั้งลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของลักษณะประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทยคือ สภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อาชญากรข้ามชาติได้อาศัยอยู่ ซึ่งส่วนหนึ่งประสบกับสภาวะยากจน ดังนั้นลักษณะของประเทศที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติข้ามชาติได้อาศัยอยู่อาจเป็นเงื่อนไขที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติข้ามชาติได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย

2.2.2 การตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศหากแต่ได้มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวงเหยื่อในประเทศไทย

สำหรับเหตุผลสำคัญของการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ หากแต่ได้มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกเหยื่อในประเทศไทยประกอบด้วย

- เพื่อหลบเลี่ยงการถูกจับกุมและการดำเนินคดี เหตุผลสำคัญของการตั้งการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ หากแต่ได้มีหลอกเหยื่อในประเทศไทย ประกอบด้วยเหตุผลที่สำคัญคือ เพื่อหลบเลี่ยงการถูกจับกุมและการดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะมีหัวหน้าใหญ่เป็นชาวไต้หวัน เนื่องจากมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันจะมีการรวมกลุ่มกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศต่างๆ

อาทิ ประเทศกัมพูชา เวียดนาม มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ ชักชวนชาวไทยหรือหลอกลวงชาวไทยเข้าไปร่วมกระทำผิดกับกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันและแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศที่ได้ไปตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิด โดยเหตุผลสำคัญเพื่อหลบเลี่ยงการถูกจับกุมและการดำเนินคดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะเหยื่อไม่ทราบว่าได้ติดต่อกับใคร มีสถานที่ในการกระทำผิดที่ไหน ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจยากต่อการจับกุม รวมทั้งอาจประสบปัญหาต่อการรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดีเพราะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินคดีเป็นสำคัญ

2.3 สาเหตุจากเหยื่ออาชญากรรม

สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับเหยื่ออาชญากรรม ได้แก่

- การใช้หลักจิตวิทยาของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อทำให้เหยื่อเปิดช่องโอกาสให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงเหยื่อ สาเหตุในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการที่เหยื่อเปิดโอกาสให้กระทำผิด เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้จิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อประกอบด้วย ความโลภ อาทิ การหลอกเหยื่อว่าเหยื่อได้รับคืนภาษี หากแต่ต้องโอนเงินส่วนหนึ่งให้ก่อนหรือหลอกลวงให้เหยื่อทำธุรกรรมหน้าตู้เบิกเงินอัตโนมัติ (A.T.M.) จนกระทั่งเหยื่อได้โอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้สำเร็จ

การใช้ความกลัวในการหลอกลวงเหยื่อ อาทิ การหลอกลวงว่าบัญชีทางการเงินของเหยื่อเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางกฎหมายซึ่งเมื่อเหยื่อมีความกลัวจะโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบบัญชีทางการเงินของเหยื่อ เป็นต้น

การใช้ความไม่รู้ในการหลอกลวงเหยื่อ อาทิ การแจ้งว่าเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร หลอกลวงให้เหยื่อบอกรหัส A.T.M เพื่อนำไปกดเงิน เป็นต้น

และการใช้ความศรัทธา ความเชื่อ ทางศาสนาของเหยื่อในการหลอกลวง อาทิ การหลอกลวงให้โอนเงินทำบุญของแก๊งมาเลเซีย เป็นต้น

ซึ่งผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมอาจเป็นคนชรา ผู้ที่มีความรู้หรือบุคคลทั่วไปในสังคมที่มีการเปิดช่องโอกาสให้แก่เหยื่อในการกระทำผิด เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้วิธีการสุ่มการโทรศัพท์ไปหาเหยื่อ ซึ่งหากเหยื่อได้เปิดโอกาสให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยความโลก ความกลัว ความไม่รู้หรือความศรัทธาความเชื่อ โดยไม่ได้มีการตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ที่ได้หลอกลวงหรือการแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์จะใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ จนกระทั่งเหยื่อมีความเชื่อและได้เดินไปโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยปราศจากการบังคับขู่เข็ญหลอกลวงเหยื่อแต่ประการใด

- เหยื่อถูกหลอกลวงโดยใช้หลักจิตวิทยาเพื่อบังคับให้เหยื่อมีส่วนร่วมในการกระทำผิด สำหรับสาเหตุในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติส่วนหนึ่งอาจเกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อเพื่อบับคับเหยื่อทางอ้อมให้เหยื่อมีส่วนร่วมในการกระทำผิด โดยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ความกลัว ความเชื่อหรือความโลภของเหยื่อ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ จนกระทั่งเหยื่อหลวงเชื่อและโอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ โดยที่อาชญากรไม่ได้ใช้อาวุธในการข่มขู่หรือการทำร้ายเหยื่อแต่ประการใด รวมทั้งหากเหยื่อไม่เข้าแจ้งความดำเนินคดีโดยรวดเร็วจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

3. ผลกระทบของการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อกำเนิดในประเทศไต้หวัน หากแต่ปัจจุบันได้มีการหลอกลวงเหยื่อในประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้แก่ เอเชีย แอฟริกา ยุโรปหรือสหรัฐอเมริกา อันแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยมีผลกระทบที่สำคัญดังนี้

- ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจเป็นมูลค่ามหาศาล ทั้งเป็นผลกระทบต่อเศรษฐกิจในระดับจุลภาค คือ เหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากการหลอกลวงเหยื่อและผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศที่ต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของประเทศจีนระบุว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวัน สร้างความเสียหายแก่จีนแผ่นดินใหญ่ปีละมากกว่า 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือราว 52,500 ล้านบาท สำหรับประเทศไทยพบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่จำแนกตามปีที่กระทำผิดในระหว่าง พ.ศ.2561-2562 มีมูลค่าการกระทำผิด จำนวน 260,437,332 บาท ซึ่งเป็นตัวเลขที่ได้มีการแจ้งความดำเนินคดีอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตามมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ไม่ได้มีการแจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดอาจมีจำนวนมากกว่านี้ อันเป็นตัวเลขที่จมอยู่ใต้น้ำเป็นสำคัญ ดังนั้นมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงมีจำนวนมหาศาลอันเป็นตัวเลขที่เกิดจากเหยื่อที่ถูกหลอกลวง

นอกจากนี้ยังมีผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกิดจากความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดังนั้นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมูลค่ามหาศาล

- ผลกระทบทางสังคม

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมที่สำคัญคือ เหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะประสบกับความเครียด โดยเหยื่ออาชญากรรมบางรายได้มีการฆ่าตัวตาย รวมทั้งผลกระทบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อสังคมไทย พบว่า เหยื่อจำนวนหลายรายต้องสูญเสียเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ เหยื่อต้องประสบกับความเครียด ความยากจน ดังนั้นหากยังคงมีการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่องจะส่งผลกระทบต่อสังคมเพราะสมาชิกของสังคมส่วนหนึ่งต้องประสบกับการสูญเสียเงินที่ไม่ได้ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม นำไปสู่ความยากจนอันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาสังคมไทยเป็นสำคัญ รวมทั้งสมาชิกของสังคมต้องประสบกับความเครียด อันอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาสังคมต่อไป

- ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย

เนื่องจากประเทศไทยได้เป็นประเทศที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยรายได้หลักของประเทศส่วนหนึ่งของประเทศมาจากการท่องเที่ยว หากปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงเป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย อาจส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยตรง เนื่องจากปัญหาอาชญากรรมได้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยและส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจไม่ต้องการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเนื่องจากประสบกับปัญหาอาชญากรรมนั่นเอง

วัตถุประสงค์ที่ 2: ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินคดีประกอบด้วย

- ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการประกอบอาชญากรรม โดยมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีการสอนบทสนทนาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยได้มีการเปิดโรงเรียนสอนการหลอกเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชาหรือการมีวีดีโอที่บันทึกบทการสนทนาเพื่อสอนแก่ผู้ที่ถูกชักชวนให้เข้าร่วมในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- แก๊งคอลเซ็นเตอร์ศึกษาข้อมูลบริบททางสังคมของประเทศที่จะหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการศึกษาบริบทของสังคม ระบบการเงิน ข้อกฎหมายหรือบทลงโทษที่จะได้รับหากต้องถูกดำเนินคดี รวมทั้งบริบททางสังคมที่เกี่ยวข้องกับเหยื่ออาชญากรรมในประเทศนั้นเพื่อทำให้การหลอกลวงเหยื่อมีความน่าเชื่อถือ สามารถโอนเงินผ่านระบบการเงิน การหลีกเลี่ยงการถูกจับกุมหรือถูกลงโทษ ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทำให้การหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จ สามารถหลอกลวงเหยื่อได้โดยได้รับเงินจากเหยื่อเป็นมูลค่ามหาศาลและไม่ถูกลงโทษหรือถูกลงโทษไม่รุนแรงเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณเงินที่เหยื่อต้องสูญเสียและผลกระทบต่อสังคมอันเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติเป็นสำคัญ

- ปัญหาการใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ใช้หลักจิตวิทยาในการหลอกลวงเหยื่อ โดยสร้างความโลภให้แก่เหยื่อ การสร้างความหวาดกลัวให้แก่เหยื่อหรือการหลอกลวงเหยื่อที่ไม่สามารถปกป้องทรัพย์สิน โดยมีหนังสือจิตวิทยาขั้นสูงอาชญากร โรงเรียนสอนเทคนิคการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศกัมพูชา รวมทั้งการการศึกษาข้อมูลและใช้เทคนิคในการหลอกลวงเหยื่อในลักษณะของการประกอบธุรกิจ

- ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกี่ยวข้องหรือก่อให้เกิดความเสียหายที่เชื่อมโยงไปยัง 2-3 ประเทศ แม้ตัวการใหญ่หรือหัวหน้าแก๊งจะถูกจับกุม หากแต่สมาชิกของแก๊งยังสามารถกระทำผิดต่อไปได้ อันเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

2. ปัญหาในการดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับปัญหาในการดำเนินคดีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย

- ปัญหาจากลักษณะของอาชญากรรม

ปัญหาจากลักษณะของอาชญากรรมที่เป็นการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมองค์กรข้ามชาติ ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์และอาชญากรรมเศรษฐกิจ รวมทั้งการเชื่อมโยงของโลกที่ไร้พรมแดนในปัจจุบันจึงส่งผลให้ไม่มีระบบในการป้องกัน

ปัญหาอาชญากรรมอย่างแท้จริงและปัญหาการเคลื่อนย้ายอาชญากรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการหลอกลวงในประเทศต่างๆ อันส่งผลต่อปัญหาการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดไปได้อย่างแท้จริง

- ปัญหาด้านการจับกุมตัว ดำเนินคดีผู้กระทำผิดยากต่อการจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำผิดรายสำคัญ

การจับกุมตัวผู้กระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไม่สามารถจับกุมผู้กระทำผิดโดยเฉพาะการจับกุมตัวผู้กระทำผิดรายสำคัญ เนื่องจากการแบ่งงานกันทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตลอดจนการการเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้ง่าย โดยเฉพาะกลุ่มประเทศที่ไม่ต้องขอวีซ่าและการลักลอบเข้าประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยมีพื้นที่ชายแดนที่ติดกับธรรมชาติที่ทำให้สามารถหลบหนีเข้าเมืองได้ง่าย รวมทั้งการตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการกระทำผิดในประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียนโดยการหลอกลวงเหยื่อในประเทศที่สาม

- ปัญหาโทษที่ได้รับน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ปัญหาการผลักดันผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออกนอกประเทศ ทำให้ได้รับโทษทางกฎหมายน้อยหรือไม่ได้รับโทษทางกฎหมายในประเทศไทย ซึ่งหากส่งกลับไปลงโทษในบางประเทศในลักษณะของการฉ้อฉลหลอกลวง อาจได้รับโทษเพียงเล็กน้อยส่งผลให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่มีความเกรงกลัวต่อโทษที่ได้รับส่งผลต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้หมดไปจากประเทศไทย

- ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไต้หวัน

ภายใต้กฎหมายของไต้หวันพบว่าผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุด คือ 7 ปี ในขณะที่ในประเทศจีนพบว่าผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์จะได้รับโทษจำคุกสูงสุดตั้งแต่ 10 ปี จนกระทั่งจำคุกตลอดชีวิต ดังนั้นหากมีการส่งตัวผู้กระทำผิดที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปลงโทษที่ประเทศไต้หวันจะทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้รับโทษน้อยและยังคงมีการกระทำผิด เนื่องจากรายได้ที่ได้รับมีมูลค่ามหาศาลเมื่อเปรียบเทียบกับโทษที่ได้รับเป็นสำคัญ

- ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องประสบปัญหาในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากประสบปัญหาไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิด ปัญหาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรข้ามชาติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปัญหาไม่มีการสำรวจ ติดตามเพื่อการควบคุมการพักอาศัยของคนต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาเรื่องกล้องวงจรปิดหรือ CCTV ปัญหาการยืนยันตัวบุคคล ปัญหาด้านการดำเนินคดี ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การตั้งข้อกล่าวหาในการกระทำผิด ปัญหาไม่ได้ดำเนินคดีในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ปัญหาเรื่องภาษา ปัญหาเรื่องภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตำรวจ ปัญหาการสลับตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและปัญหางบประมาณในการดำเนินการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อันเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

- ปัญหาระหว่างประเทศ

สำหรับปัญหาระหว่างประเทศที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อกาป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ ปัญหาความร่วมมือระหว่างประเทศ การกระทำผิดเกี่ยวข้องกับ 3 ประเทศ ปัญหา

กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ทำให้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศทั้งที่เป็นความร่วมมือต่อฐานข้อมูลในการกระทำผิด การจับกุมและการรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

3. ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเหยื่ออาชญากรรม

ปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประกอบด้วย

- ปัญหาข้อมูลรั่วไหลจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลลูกค้า

ซึ่งข้อมูลลูกค้าจากสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลลูกค้าทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ แต่ข้อมูลส่วนหนึ่งอาจมีการรั่วไหลได้เนื่องจากการถูกขโมยหรือแฮกส์ทางอินเตอร์เน็ตหรือเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีการทุจริตแอบขายข้อมูลบางส่วนให้แก่แก๊งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นการกระทำโดยเจตนาหรือไม่เจตนา โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์จึงได้นำข้อมูลจากลูกค้าไปใช้สร้างความน่าเชื่อถือจนกระทั่งเหยื่อยอมโอนเงินให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์อันเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- ปัญหาจากผู้เสียหาย

เหยื่อหรือผู้เสียหายเปิดโอกาสให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์กระทำผิด โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักเลือกเหยื่อที่เป็นผู้สูงอายุเนื่องจากสามารถหลอกลวงหรือชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้กระทำผิดวัยทำงาน รวมทั้งอาศัยความโลภของเหยื่อหรือความกลัวของเหยื่อเป็นเป้าหมายในการกระทำผิด การหลอกลวงที่รวดเร็วเกินกว่าเหยื่อจะคิดทบทวนอย่างรอบคอบโดยการชักจูงใจทำให้เหยื่อหลงเชื่อและเดินทางไปธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มเพื่อถอนเงินให้แก่แก๊งคอลเซ็นเตอร์อันเป็นปัญหาที่สำคัญที่เกิดจากผู้เสียหายมีส่วนร่วมที่สำคัญในการกระทำผิดกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ โดยที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ได้ใช้อาวุธในการบังคับหรือทำร้ายเหยื่อ หากแต่เหยื่อได้ให้ความร่วมมือในการหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยตัวเอง

4. ปัญหาจากประเทศไทย: ***“ดินแดนสวรรค์ของโจร”***

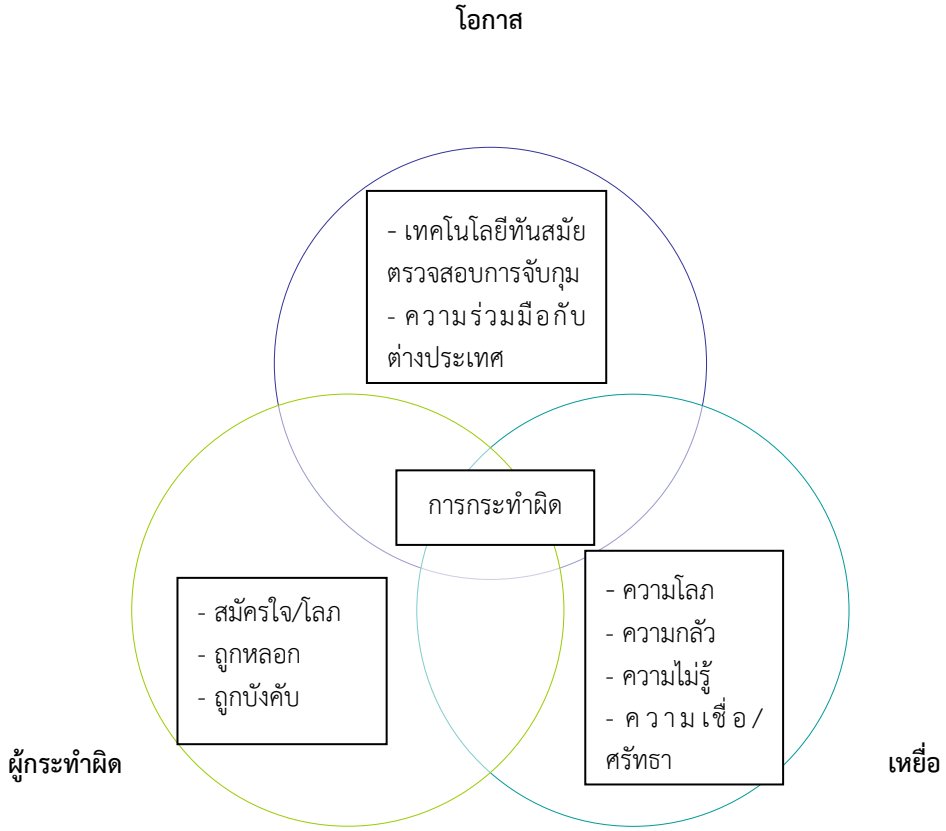
สำหรับปัญหาจากประเทศไทยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แก่ ปัญหานโยบายเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมากจนเกินไป ปัญหาชาวต่างชาติสามารถเข้าออกออกประเทศไทยได้ง่าย ปัญหาสภาพแวดล้อมของประเทศไทยที่เอื้ออำนวยต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติและปัญหาข้อกำหนดของกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติ

- ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติปลอมแปลงหนังสือเดินทางหรือเอกสารปลอมต่างๆ

ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้เข้ามากระทำผิดในประเทศไทย โดยการหลบหนีกลับเข้าประเทศการกระทำผิดซ้ำ ปัญหาการไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายของประเทศไทย โดยให้เหตุผลของการกระทำผิดว่ารายได้ค่าตอบแทนที่สูงเป็นสิ่งจูงใจในการกระทำผิด ศึกษากฎหมายของประเทศต่างๆ ในเอเชีย อาทิ การศึกษาว่าหากมีการกระทำผิดในรูปแบบของการลักทรพย์หรือการปล้นทรัพย์ในประเทศอื่นๆ จะมีบทลงโทษที่สูงกว่าประเทศไทย หากแต่ประเทศไทยมีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงฉ้อฉลน้อยกว่า

สรุปพฤติกรรมและอัตลักษณ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

ภาพที่ 5.1 แสดงการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และแนวทางการป้องกันแก้ไข



การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เกิดขึ้นเมื่อมีองค์ประกอบทั้ง 3 ประการครบถ้วนคือ ผู้กระทำผิดที่เกิดจากความสมัครใจเพราะมีความโลภ เห็นว่าบทลงโทษที่ได้รับน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่ได้รับหรือมีความคุ้มค่าต่อการประกอบอาชญากรรม รวมทั้งผู้ที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เนื่องจากการถูกหลอกลวงและถูกบังคับให้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในขณะที่เหยื่อขาดความระมัดระวังต่อการต้องถูกหลอกให้ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากความโลภ ความกลัว ความไม่รู้และความเชื่อหรือความศรัทธาที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้หลอกเหยื่อให้ตกลงสู่กับดักที่ได้หลอกลวงเหยื่อ ในขณะที่ได้มีช่อง

โอกาสที่เหมาะสมต่อการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือหลอกเหยื่อให้หลงเชื่อ การใช้ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศเพื่อหลอกลวงเหยื่อและป้องกันการถูกจับกุมดำเนินคดี

ดังนั้นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยคือการป้องกันและแก้ไขที่ผู้กระทำผิดคือ ต้องปราบปรามหัวหน้าแก๊งอย่างเด็ดขาดและป้องกันไม่ให้มีลูกน้องหรือสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ถูกหลอกเข้าไปสู่วงจรในการกระทำผิด ในขณะเดียวกันจะต้องป้องกันการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมโดยการให้ความรู้ ความเข้าใจกับผู้ที่มีโอกาสในการตกเป็นเหยื่อ ให้มีความระมัดระวังและรู้ทันกลลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการลดโอกาสในการกระทำผิดโดยการอาศัยความร่วมมือของประเทศต่างๆ ในการป้องกันและปราบปราม รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดตามที่มาของแหล่งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในการจัดการกับผู้กระทำผิดและทลายศูนย์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 3: นโยบายและมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย

สำหรับนโยบายและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยประกอบด้วย

1. การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีประสิทธิภาพแนวทางหนึ่งคือ การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากการทำงานแยกส่วนไม่สามารถทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการกระทำผิดที่ลดน้อยหรือหมดไปจากประเทศไทย ดังนั้นแนวทางที่สำคัญคือ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งหน่วยงานที่สำคัญควรประกอบด้วย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิตัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคาร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และกรมสรรพากร

2. การทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team one world)

เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เคยดำเนินการป้องกันและปราบปรามคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้กล่าวว่าควรมีการดำเนินการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะของการทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก อาทิ การเป็นตำรวจที่เป็นทีมงานเดียวกันทั้งโลกเพื่อทำให้การประสานความร่วมมือในการป้องกันและปราปปราม การสืบสวน สอบสวน สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานในลักษณะของตำรวจทีมเดียวกันทั้งโลกควรมีการดำเนินงานครอบคลุมในการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศในการแลกเปลี่ยนข่าวกรอง การตรวจสอบความร่วมมือและการดำเนินการที่ตรงกันและการช่วยเหลือในการสืบสวนข้อเท็จจริงทางอาญา

3. การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์คือ การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยเฉพาะในการป้องกันและปราบปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ สามารถดำเนินงานในการประสานระหว่างหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคล

การป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคลสามารถกระทำได้ด้วยการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจกลลวงในการหลอกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการหลอกเหยื่อ ดังนั้นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์และมีการให้การศึกษาวิธีป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์

5. การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน

การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน ประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญคือ ให้เพิ่มความเข้มเกี่ยวกับมาตรการในการแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของผู้เปิดบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ให้สถาบันการเงินกำหนดมาตรการในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าว่ายังเป็นเจ้าของบัญชีหรือไม่ การกำหนดมาตรการป้องกันปราบปรามการรับจ้างเปิดบัญชีและดำเนินการวิเคราะห์เส้นทางการเงินของผู้กระทำความผิดด้วยการตรวจสอบบัญชีที่ผิดปกติและการเพิ่มบทลงโทษทางกฎหมายและใช้มาตรการยึดทรัพย์และการดำเนินการทางด้านภาษีอากรสำหรับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

5.2 ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา

สำหรับปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษาประกอบด้วย

1. การศึกษาปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยในประเทศไทยเท่านั้น

เนื่องจากงบประมาณและระยะเวลาในการศึกษาที่จำกัด ทำให้คณะผู้ศึกษาสามารถศึกษาปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งทำให้องค์ความรู้ที่ได้มีข้อจำกัดเฉพาะการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย ซึ่งหากมีการศึกษาปัญหาของกระบวนการยุติธรรมที่ดำเนินคดีต่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศไต้หวันจะทำให้การศึกษาปัญหาการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของประเทศไต้หวันที่เป็นต้นกำเนิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และได้สร้างเครือข่ายในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไปทั่วโลก

2. ปัญหาผู้ต้องขังที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันไม่ให้ข้อมูล

ผู้ต้องขังที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวไต้หวันส่วนหนึ่งไม่ให้ข้อมูล เนื่องจากอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการภาษา ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ใช้ล่ามที่เป็นผู้ต้องขังชาวไต้หวันในเรือนจำ อย่างไรก็ตามผู้ต้องขังชาวไต้หวันส่วนหนึ่งมีความกลัวว่าการให้ข้อมูลจะกระทบต่อการดำเนินคดี ซึ่งคณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงหลักจริยธรรมการวิจัยและการสมัครใจในการให้ข้อมูล ซึ่งทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการสัมภาษณ์

5.3 ข้อเสนอแนะของการศึกษา

ข้อเสนอแนะของการศึกษา“อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์” ประกอบด้วย

- ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ควรมีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยเฉพาะในการป้องกันและปราบปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในรูปแบบของศูนย์ควบคุมสั่งการ (War Room) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสามารถดำเนินงานในการประสานระหว่างหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เคยมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติระหว่าง พ.ศ.2561-2562 ซึ่งได้มีการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมสามารถปราบปรามการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามศูนย์ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีหน้าที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์และได้มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ถูกปิดตัวลงเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2562 ที่ผ่านมา เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานอันส่งผลให้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการกระทำผิดในประเทศไทยอีกใน พ.ศ.2562 ที่ผ่าน

ดังนั้นแนวทางที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีประสิทธิภาพคือ การจัดตั้งศูนย์เฉพาะในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งในอดีตสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสามารถดำเนินการในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน สามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อดำเนินการในปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากแต่ปัจจุบันศูนย์ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ถูกยุบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจในการปฏิบัติงานมากจึงไม่มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานส่งผลให้การกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้มีการกระทำผิดและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอีกครั้ง จึงควรมีหน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

รวมทั้งศูนย์นี้จะสามารถทำงานเชื่อมโยงทั้งหมด ในการป้องกันและปราบปรามการหลอกลวง อาทิ การหลอกในการลงทุน โดยเฉพาะอาชญากรรมเทคโนโลยีซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ศูนย์นี้ก็ต้องเป็นศูนย์ในการดำเนินการเรื่องทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นหลอกลวงลงทุน แก๊งคอลเซ็นเตอร์ แก๊งโรแมนซ์สแกมหรือหนี้นอกระบบแชร์ลูกโซ่ โดยเฉพาะการใช้มาตรการในยึดทรัพย์กับผู้กระทำผิด

ดังนั้นจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์เฉพาะในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะของ War Room ซึ่งมีแนวทางสำคัญคือ

- จัดตั้งศูนย์ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ออกคำสั่ง
- นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงดิจิตัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สถาบันการเงิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กรมสรรพากร
- เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในศูนย์จะต้องนำเจ้าหน้าที่ในระดับผู้อำนวยการมาปฏิบัติงานเท่านั้น
- เพื่อให้มีความสะดวกและคล่องตัวในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ตั้งศูนย์การกระทำผิดทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- การกำหนดนโยบายในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งที่เป็นการกระทำผิดในประเทศไทยและการกระทำผิดในต่างประเทศ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือ คืนเงินให้แก่เหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาศูนย์เฉพาะให้สามารถรองรับต่อปัญหาอาชญากรรมเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงหลอกลวงประชาชนในรูปแบบอื่นๆ

ซึ่งศูนย์ดังกล่าวในอนาคตจะมีการพัฒนาดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดที่เป็นการหลอกลวงประชาชนในรูปแบบอื่นๆ ควบคู่กัน เนื่องอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงฉ้อฉลเป็นอาชญากรรมที่มีความสลับซับซ้อน มีการกระทำผิดในลักษณะขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติมีการใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิดจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการโดยศูนย์ปฏิบัติการพิเศษดังกล่าว

- ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการหรือมาตรการในการป้องกันและปราบรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เป็นภัยคุกคามต่อประเทศไทย ประกอบด้วย

1. การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีประสิทธิภาพแนวทางหนึ่งคือ การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากการทำงานแยกส่วนไม่สามารถทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการกระทำผิดที่ลดน้อยหรือหมดไปจากประเทศไทย ดังนั้นแนวทางที่สำคัญคือ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งหน่วยงานที่สำคัญควรประกอบด้วย

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ในการรับแจ้งความและดำเนินการสืบสวนสอบสวนดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยจะต้องทำงานบูรณการกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้การสืบสวนสอบสวนและการดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะต้องมีการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

- กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) มีหน้าที่ในการดำเนินการสืบสวนสอบสวน ดำเนินคดีกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งหากมีการบูรณาการในการทำงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะทำให้การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับและควบคุมดูแลกิจการโทรศัพท์ ซึ่งรวมทั้งการควบคุมดูแลเครือข่ายผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ อาทิ AIS, Dtac, Truemove, Cat Telecom และ TOT ซึ่งจะต้องมีการพูดคุยกันระหว่างเครือข่ายผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมหรือตรวจสอบผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพื่อไม่ให้ใช้เครือข่ายโทรศัพท์ในการกระทำผิด โดยเฉพาะการตรวจสอบการให้บริการโทรศัพท์ที่มีการโทรศัพท์มาจากต่างประเทศ หากแต่มีเบอร์ของประเทศไทย 02 แสดงที่น่าจอโทรศัพท์ แสดงว่ามีการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งหากมีโทรศัพท์หมายเลขดังกล่าวได้โทรศัพท์เข้ามาในเครือข่ายใดเครือข่ายนั้นจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ได้ว่าหมายเลขปลายทางอยู่ที่ไหน ประเทศใด เพื่อนำไปสู่การจับกุมผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งการกันเลขหมายโทรศัพท์ที่โทรศัพท์มาจากต่างประเทศ หากแต่แสดงเลขหมายเป็นประเทศไทยเพื่อป้องกันการหลอกลวงเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- กระทรวงดิจิตัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ในการกระทำผิดคือ การใช้อินเตอร์เน็ตในการเปลี่ยนสัญญาณโทรศัพท์เป็นหมายเลขที่ต้องการหลอกลวงเหยื่อ

- ธนาคาร โดยธนาคารทั้งหมดจะต้องมีการประชุมหารือเพื่อป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดให้การเปิดบัญชีธนาคารเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกระทำได้อย่างง่ายดายหรือหากมีพฤติกรรมของลูกค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีความผิดปกติอาจต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ตรวจสอบพฤติกรรมการกระทำผิดของเจ้าของบัญชีดังกล่าว อาทิ บัญชีที่มีเงินเข้าออกจำนวนมากในแต่ละวันและมีการถอนหรือโอนเงินไปต่างประเทศอย่างรวดเร็ว

- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ทำหน้าที่ในการยึดทรัพย์อย่างรวดเร็วในการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ก่อให้เกิดผลกระทบมูลค่ามหาศาล หากแต่ผู้กระทำผิดจะมีการกระจายเงินที่ได้จากการกระทำผิดไปอย่างรวดเร็วหรือการฟอกเงินอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเส้นทางการเงินหรือจับกุมผู้กระทำผิดได้ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินจึงมีบทบาทที่สำคัญในการยึดทรัพย์ผู้กระทำผิดซึ่งจะทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความเกรงกลัวมากกว่าการลงโทษด้วยการจำคุกที่มีระยะเวลาเพียงไม่กี่ปี

- กรมสรรพากร ทำหน้าที่ในการดำเนินการกับสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลีกเลี่ยงการเสียภาษี ซึ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถจับกุมดำเนินคดีได้เนื่องจากอาจขาดพยานหลักฐาน กรมสรรพากรอาจดำเนินการในการจับเก็บภาษีสำหรับผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการจัดเก็บภาษีสำหรับรายได้ที่เกิดจากการกระทำผิดที่มีมูลค่ามหาศาล ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญของการจัดการกับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

- นักวิชาการ ทำหน้าที่ศึกษาวิจัยการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตลอดจนแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งควรมีการประสานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและนักวิชาการมากขึ้น ความร่วมมือด้านตำรวจภายใต้หลักธรรมาภิบาลของโลกควรมีทั้ง

คุณภาพและปริมาณ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งระหว่างตำรวจและการแลกเปลี่ยนทางวิชาการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบกฎหมายแลกเปลี่ยนข้อมูล มีการจัดประชุมที่เกี่ยวข้องกับภาคเอกชนเกี่ยวกับการทำธุรกรรมเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งร่วมกันต่อสู้กับเครือข่ายองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการกระทำผิด โดยใช้เทคโนโลยีในการกระทำผิดและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการหลอกเหยื่อที่มีความเหมาะสมกับบริบททางสังคมของเหยื่อเป็นสำคัญ ซึ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชนและนักวิชาการเพื่อนำไปสู่แนวทางการสร้างความร่วมมือต่อการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นสำคัญ

2. การทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก (One Team One World)

ควรมีการดำเนินการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะของการทำงานในลักษณะของหน่วยงานเดียวกันทั้งโลก อาทิ การเป็นตำรวจที่เป็นทีมงานเดียวกันทั้งโลกเพื่อทำให้การประสานความร่วมมือในการป้องกันและปราบปราม การสืบสวน สอบสวน สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานในลักษณะของตำรวจทีมเดียวกันทั้งโลกควรมีการดำเนินงานครอบคลุมในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 การสร้างความร่วมมือระหว่าประเทศในการแลกเปลี่ยนข่าวกรอง

การแลกเปลี่ยนข่าวกรองจะต้องเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหากได้รับการตอบสนองการป้องกันหรือการค้นหาอย่างทันท่วงที รวมทั้งอาศัยช่องทางที่มีอยู่ของตำรวจสากล Interpol เพื่อการแลกเปลี่ยนข่าวกรอง ความร่วมมือนี้จะช่วยแก้ปัญหาความต้องการด้านข่าวกรองของอาชญากรรมข้ามพรมแดนกับระบบการแลกเปลี่ยนข่าวกรองที่รวดเร็วที่สุดและการจัดตั้งเครือข่ายข่าวกรองที่แนบแน่น

2.2 การตรวจสอบความร่วมมือและการดำเนินการที่ตรงกัน

การสืบสวนอาชญากรรมข้ามพรมแดนมักมีข้อจำกัด เกี่ยวกับเขตอำนาจศาล ไม่สามารถขยายไปยังประเทศที่สามได้ ดังนั้นเจ้าหน้าตำรวจทั้งสองประเทศและตำรวจท้องที่ควรจัดตั้งทีมร่วมกันขึ้นเมื่อมีการสืบสวนคดีอาชญากรรมข้ามชาติที่เกี่ยวข้องกับหลายประเทศในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกองค์กรอาชญากรรม ค้นหาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการกระทำผิด การจัดเก็บหลักฐานการยับยั้งและขัดขวางโครงสร้างองค์กรอาชญากรรมอย่างทั่วถึงเน้นความสำคัญและความคุ้มค่าของความร่วมมือตำรวจทั่วโลกในการกำกับดูแล

2.3 การช่วยเหลือในการสืบสวนข้อเท็จจริงทางอาญา

การดำเนินการตามความยุติธรรมต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานทางอาญาที่สมบูรณ์ เป้าหมายโดยทั่วไปของการต่อสู้กับอาชญากรรมต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงทางอาญาและหลักฐานที่เข้มงวด ดังนั้นประเทศที่ให้ความร่วมมือต้องตกลงที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งในการสืบสวนและการจัดเก็บพยานหลักฐานตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของแต่ละประเทศหรือหลักดินแดนโดยอาศัยข้อมูลเฉพาะที่ได้รับ

ดังนั้นการทำงานในลักษณะของตำรวจทั้งโลกเป็นทีมเดียวจึงมีความจำเป็นทั้งในแง่ของการประสานความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การสืบสวนสอบสวน การจับกุมผู้กระทำผิดและการดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อทำให้การป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า

สถาบันทางการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ควรดำเนินการเพื่อป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ด้วยการใช้ข้อมูลของลูกค้าในการกระทำผิดดังนี้

- ให้เพิ่มความเข้มเกี่ยวกับมาตรการในการแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของผู้เปิดบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดหลักเกณฑ์การแสดงตนของลูกค้านั้นจะต้องแสดงข้อมูลและหลักฐานอย่างน้อย 7 อย่างประกอบด้วย ชื่อ-สกุล วันเดือนปี เกิด เลขประจำตัวประชาชนที่อยู่ตามทะเบียนบ้านและที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพ สถานที่ทำงาน ข้อมูลการติดต่อและลายมือชื่อผู้ทำธุรกรรม รวมถึงการตรวจสอบรูปร่างหน้าตากับหลักฐานต่างๆ ที่นำมาแสดงว่าตรงกันหรือไม่ นอกจากนี้สถาบันทางการเงินควรประสานกับกรมการปกครองเรื่องการติดตั้งโปรแกรมตรวจสอบสถานะของบัตรประชาชนว่าเป็นบัตรที่สามารถใช้ได้อยู่หรือไม่ มีการยกเลิกเพิกถอนหรือแจ้งหายไว้หรือไม่

- ให้สถาบันการเงินกำหนดมาตรการในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าว่ายังเป็นเจ้าของบัญชีหรือไม่ โดยสถาบันการเงินจะทำการติดต่อไปยังเจ้าของบัญชี ตามที่อยู่ที่ปรากฏตามทะเบียนราษฎรเพื่อให้ยืนยันและรับรองสถานะบัญชีดังกล่าว หากเจ้าของบัญชีไม่ทำการยืนยันและรับรองสถานะทางบัญชี สถาบันการเงินจะดำเนินการเฝ้าระวังบัญชีดังกล่าวอย่างใกล้ชิดและประสานมายัง ปปง. และหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายเพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

- มาตรการป้องกันปราบปรามการรับจ้างเปิดบัญชี โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินร่วมกับสถาบันการเงินตรวจสอบธุรกรรมและบัญชีต้องสงสัยว่าเข้าข่ายเป็นการรับจ้างเปิดบัญชีหรือเป็นบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหรือไม่ ไม่ว่าเป็นกรณีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ขบวนการค้ายาเสพติด การพนันออนไลน์หรือความผิดมูลฐานอื่นๆ นอกจากนี้หากสถาบันการเงินพบว่ามีพฤติการณ์ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหรือเป็นการรับจ้างเปิดบัญชี สถาบันการเงินจะรายงานมายัง ปปง. เพื่อขยายผลดำเนินคดีกับเจ้าของบัญชีดังกล่าว

4. ดำเนินการวิเคราะห์เส้นทางการเงินของผู้กระทำความผิด

สถาบันการเงินควรดำเนินการวิเคราะห์เส้นทางการเงินของผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยการตรวจสอบบัญชีที่ผิดปกติพฤติการณ์การถอน การโอน การเปิดบัญชี ที่น่าสงสัยเปิดบัญชีโดยที่ไม่มีความเคลื่อนไหวหรือมีการขอเพิ่มวงเงินในการถอนเงินที่มากผิดปกติ เข้าข่ายแผนประทุษกรรมของคนร้าย ซึ่งต้องมีการตรวจสอบเพื่อป้องกันไม่ให้มิจฉาชีพใช้เป็นช่องทางหลอกลวงประชาชน รวมทั้งประสานกับผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์ทั้งหมดเพื่อตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์กลุ่มนี้เช่นกัน

ซึ่งการตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของผู้กระทำผิด ซึ่งมีตัวละครสำคัญที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องคือ ธนาคารเจ้าของบัญชี หากธนาคารไม่ให้ความร่วมมือ โอกาสที่จะติดตามเส้นทางทางการเงินของผู้กระทำผิดย่อมเป็นไปได้ยาก ปัญหาคือ ธนาคารสามารถที่จะไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลให้รัฐทราบได้หรือไม่ โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า และการไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวขัดกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 หรือไม่ เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 คือ

1) ให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ

2) กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐไม่ต้องหรืออาจไม่ต้องเปิดเผย

3) คุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ

จากหลักของกฎหมาย จะพบว่า “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” ในขณะเดียวกันก็กฎหมายก็ต้องให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย โดยในคำนิยาม “ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” ที่ปรากฏในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 4 บัญญัติว่า

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรมหรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมายรหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่ายและให้ความหมายรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 32 บัญญัติว่า

“บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียงและครอบครัว การกระทำอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่งหรือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใดๆ จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ”

ประเด็นนี้เคยปรากฏในคำวินิจฉัยคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ สค 258/2559 เป็นกรณีที่เทศบาลตำบลขอตรวจสอบทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาจากธนาคารว่าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่อยู่ในความครอบครองของธนาคารหรือไม่เพื่อประกอบการบังคับคดีต่อไป แต่ธนาคารปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล โดยให้เหตุผลว่า ธนาคารมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ซึ่งบัญญัติห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้เป็นเจ้าของข้อมูลก่อนหรือเป็นการเปิดเผยแก่หน่วยงานของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ประกอบกับได้มีพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันทางการเงิน พ.ศ.2551 บัญญัติความรับผิดกรณีที่พนักงานของธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลให้ต้องรับโทษทางอาญา จึงไม่อาจเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เทศบาลได้

คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร พิจารณาเห็นว่า ขอตรวจสอบทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาจากธนาคารเพื่อบังคับชำระหนี้เป็นเรื่องทางแพ่งเท่านั้น เทศบาลจึงไม่มีอำนาจที่จะร้องขอให้เปิดเผย ส่วนคำขอให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เทศบาลทราบเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานะทางการเงินของลูกค้าธนาคารซึ่งอาจกระทบต่อการทำธุรกิจของธนาคารได้ แม้ธนาคารจะเป็นธนาคารของรัฐแต่ก็ดำเนินกิจการเช่นเดียวกับธนาคารอื่นๆ ด้วย ดังนั้นข้อมูลที่เทศบาลร้องขอจึงเป็นข้อมูลที่ไม่อาจเปิดเผยได้

จากคำวินิจฉัยนี้ทำให้เห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้นั้น ต้องเป็นข้อมูลที่นำไปใช้ในทางอาญาและต้องทำเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะเท่านั้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังนั้นเมื่อพิเคราะห์จากกฎหมายและคำวินิจฉัยดังกล่าว การสืบเส้นทางทางการเงินของผู้กระทำผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์จัดว่าเป็นการกระทำผิดในคดีอาญาและเป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นให้แก่รัฐเพื่อนำไปเป็นพยานหลักฐานเอาโทษแก่ผู้กระทำผิดต่อไป

5. การเพิ่มบทลงโทษทางกฎหมายและใช้มาตรการยึดทรัพย์และการดำเนินการทางด้านภาษีอากร จะต้องมีการดำเนินการเอาผิดกฎหมายหนัก ตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556 กับเครือข่ายและผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งมีระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 10-15 ปี หรือปรับตั้งแต่ 80,000-300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับเพื่อทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ถูกลงโทษที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันเป็นการป้องปรามผู้ที่กำลังกระทำผิดหรือคิดจะกระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งการเน้นมาตรการในการยึดทรัพย์และการดำเนินการด้านภาษีอากรสำหรับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

4. การป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคล

การป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในระดับบุคคลด้วยการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจกลลวงการหลอกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลต้องตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้แสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการหลอกเหยื่อ ดังนั้นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์และมีการให้การศึกษาวิธีป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กล่าวคือ

“การเตือนไปยังประชาชน อย่าได้หลงเชื่อการแอบอ้างของแก๊งนี้ โดยเฉพาะถ้าเป็นหน่วยงานราชการที่โทรศัพท์มาหา จะเชิญตัวประชาชนมาให้ข้อมูลก็จะทำเป็นหนังสือราชการเท่านั้น จะไม่มีการโทรศัพท์ไปแจ้งหรือสอบถามข้อมูลส่วนตัวใดๆ ทั้งสิ้น หากมีผู้โทรศัพท์เข้ามาหาที่เบอร์มือถือส่วนตัว สอบถามข้อมูลบัญชีธนาคารและข้อมูลส่วนตัวให้สันนิษฐานว่าเป็นการหลอกลวง รวมทั้งอาจย้อนถามและขอหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของปลายสาย เป็นต้น เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยจะต้องมีการแจ้งให้ประชาชนทราบเพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับ”

- ข้อมูลจริงหรือไม่

เมื่อมิจฉาชีพโทรมา ขอให้เราตรึกตรองว่าข้อมูลที่ได้รับเหล่านั้นมีมูลความจริงหรือไม่ เช่น คุณมีบัญชี/บัตรเครดิตธนาคารหรือได้มีการทำธุรกรรมตามที่ถูกกล่าวอ้างหรือไม่ โดยจะต้องพึงตระหนักว่า ตามปกติแล้วธนาคารไม่มีนโยบายติดต่อไปสอบถามข้อมูลส่วนตัวและรหัสของลูกค้าผ่านทุกช่องทาง ดังนั้นหากมีการติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูลดังกล่าว ขอให้ระมัดระวังในการให้ข้อมูลแก่ผู้อื่น

- ไม่ทำรายการ/โอนเงิน

มิจฉาชีพจะหลอกให้เหยื่อโอนเงินผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติโดยมักให้เลือกเมนูภาษาอังกฤษ มิจฉาชีพจะถือสาย พร้อมกับบอกขั้นตอนการโอนจนกว่าเหยื่อจะโอนเงินสำเร็จ

- ไม่ให้ข้อมูล

ไม่บอกข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน รวมถึงรหัสต่างๆ ในทุกๆ ช่องทาง

- ตรวจสอบข้อมูล

ให้ขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับและวางสายเพื่อติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานหรือสถาบันการเงินที่ถูกอ้างถึง

- เผื่อแผ่คนรอบข้าง

นอกจากเราจะต้องระวังภัยที่เกิดขึ้นกับตนเองแล้ว เราควรให้ความรู้เรื่องกลโกงมิจฉาชีพกับคนรอบตัว เช่น ผู้สูงอายุในครอบครัว หรือคนที่มีแนวโน้มจะถูกหลอกลวงได้ง่าย เป็นต้น

- เมื่อพลาดถูกหลอกแล้วทำอย่างไร

รวบรวมข้อมูล หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องติดต่อสถาบันการเงินเพื่อระงับการโอนเงินดังกล่าว รวมถึงแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานแจ้งเบาะแสกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ให้เร็วที่สุดเพื่อให้การป้องกันการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยสถาบันทางการเงิน

5. มาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดที่มีความเหมาะสม

เหตุผลสำคัญที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงมีการกระทำผิดอย่างต่อเนื่องคือ รายได้หรือค่าตอบแทนมูลค่ามหาศาลเมื่อเปรียบเทียบกับบทลงโทษที่จะได้รับ ดังนั้นจึงควรมีแนวทางหรือมาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดที่มีความเหมาะสม โดยควรมีกระบวนการในจำแนกผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อที่จะได้มีมาตรการในการลโทษที่มีความเหมาะสม กล่าวคือ

ผู้กระทำผิดที่ถูกหลอกให้เข้าสู่กระบวนการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาทิ การรับจ้างเปิดบัญชี การให้บัตรเอทีเอ็ม รวมทั้งผู้ที่ถูกหลอกให้ไปทำงานในต่างประเทศหากแต่ต้องถูกบังคับให้กระทำผิดร่วมกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งได้รับการพิสูจน์แล้วว่าไม่ได้กระทำผิดโดยกมลสันดาน หากแต่ถูกหลอกลวงอย่างแท้จริง ควรมีมาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดเหล่านี้ที่เหมาะสม อาทิ การใช้มาตรการการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในชุมชนมาใช้เพื่อเป็นการเลี่ยงมาตรการจำคุกหรือการลดการตีตราผู้กระทำผิดที่ต้องถูกหลอกหรือถูกบังคับให้ต้องกระทำผิด

นอกจากนี้ควรมีการลงโทษผู้กระทำผิดที่มีการนำบัญชีหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) ของบุคคลอื่นไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์ โดยนำบัญชีหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) ของบุคคลอื่นไปให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการกระทำผิด เนื่องจากมีเจตนาในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยตรงและเป็นการกระทำผิดที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาในการกระทำผิดมากกว่าผู้ที่รับจ้างเปิดบัญชีหรือถูกหลอกในการนำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้โดยที่ไม่ทราบว่าผู้ที่หลอกให้เปิดบัญชีหรือนำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ได้นำไปใช้ในการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และผู้กระทำผิดที่เป็นผู้กระทำผิดในลักษณะของหัวหน้าแก๊งหรือหัวหน้ารายใหญ่ ซึ่งทำหน้าที่ในการบงการ ควบคุม สั่งการและได้รับค่าตอบแทนมูลค่ามหาศาลจากการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ควรได้รับการลงโทษที่มีความรุนแรง อาทิ การจำคุกเป็นระยะเวลาหลายปี เนื่องจากเป็นผู้กระทำผิดที่มีลักษณะเป็นอาชญากรอาชีพอย่างแท้จริง รวมทั้งการใช้มาตรการในการยึดทรัพย์และชดเชยให้แก่เหยื่ออาชญากรรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสารจำกัด.

กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุล. (2550). การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม : แนวคิดและวิธีวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กริชพล ลีลาชัยและโสภา (ชูพิกุลชัย) ชปีลมันท์. (2554). การศึกษาเครือข่ายแรงงานต่างด้าวชาวพม่าที่ผิดกฎหมายในประเทศไทย. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 7(1), 42-54.

กิตติสัณห์ ชะนะ, ขวัญฤทัย ศิริพัฒนโกศลและเพ็ญศรี พัทธ์วิวัฒนศิริ. (2561). มาตรการป้องกันอาชญากรรมแรงงานต่างชาติ สัญชาติกัมพูชาในพื้นที่จังหวัดตราด. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 14(2), 259-271.

กัญชล อินทราราม. (2544). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมข้ามชาติของข้าราชการตำรวจในงานสืบสวนสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ก้องเกียรติ อภัยวงศ์. 2546. องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ: ผลกระทบที่เกิดจากอาชญากรรมข้ามชาติในประเทศไทย.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://elib.coj.go.th/managecourt/data/B6_2.pdf (สืบค้นเมื่อ: 19 พศจิกายน 2558).

กระทรวงการต่างประเทศ. (2556). การเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติเพื่อต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กรและพิธีสารเพื่อป้องกันปราบปรามและลงโทษการค้ามนุษย์โดยเฉพาะสตรีและเด็ก [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.mfa.go.th/main/th/media-center/14/40175-%E0%B8%81 (สืบค้นเมื่อ : 12 มกราคม 2559).

คมชัดลึกออนไลน์. (2562). ปอศ. รวบเครือข่ายแก๊งคอลเซ็นเตอร์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: https://www.komchadluek.net/news/crime/386803. (สืบค้นเมื่อ: 12 กันยายน 2562).

คิด ฉัตรประภาชัย. (2557). ผู้ร้ายข้ามแดน ... จนมุม แต่ไม่จนตรอก! “Catch Me ... If You Can” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.sereechai.com/news/index.php/2013-05-01-06-34- (สืบค้นเมื่อ : 12 มกราคม 2559).

ชัยสยาม ยิ่งเฮง. 2550. “ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติในประเทศไทยและมาตรการแก้ไข” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม.

ฐิติมา อินกล่ำ. (2558). วิทยานิพนธ์เรื่อง “วาทกรรมทางการสื่อสารเพื่อการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์” สาขาสื่อสารดิจิทัล คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

เดลินิวส์ . (2559). ชำแหละแก๊งโจรร้าย 'คอลเซ็นเตอร์' รู้ทันเหลี่ยม...ไม่ตกเป็นเหยื่อสูญเงิน . [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: https://www.dailynews.co.th › article. (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2562).

เดลินิวส์. (2560). แก๊งคอลเซ็นเตอร์ไต้หวันหากินไกลถึงสเปน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: https://www.dailynews.co.th/foreign/616719. (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2562).

เดลินิวส์ . (2562). คอลเซ็นเตอร์แชมป์หลอกลวง. ออนไลน์]. เข้าถึงได้
จาก : http://www.google.co.th (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2562).
ทวีป ศรีน่วม (2558). กฎหมายเกี่ยวกับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
http://www.drthawip.com/crime/1-0 (สืบค้นเมื่อ : 19 พศจิกายน 2558).
ทวีป ศรีน่วม. (2555). มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยใช้
ระบบโทรศัพท์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 4(3), 54-69.
ไทยรัฐ. (2559). ลม เปลี่ยนทิศ , กฎหมายใหม่เกินครึ่งบังคับใช้ไม่ได้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
http://www.thairath.co.th/content/627622 (สืบค้นเมื่อ : 30 พฤษภาคม 2559).
นงนภัส คู่วรัญญู เที่ยงกมล. (2551). การวิจัยเชิงบูรณาการแบบองค์รวม : Holistically Integrative
Research แปลง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
นัทธี จิตสว่าง. (2541). หลักทัณฑวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ราชทัณฑ์.
นัทธี จิตสว่าง. (2546). โปรแกรมการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด. กรุงเทพมหานคร : วัฒนพงศ์การพิมพ์.
แนวหน้าออนไลน์. (2560). แก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติตุ๋นไทย200ล. ออนไลน์]. เข้าถึงได้
จาก : http://www.google.co.th (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2562).
แนวหน้าออนไลน์. (2561). รวบ 'โค ชาง คุน' ผู้ต้องหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติคาสนามบินออนไลน์]. เข้าถึง
ได้จาก : https://www.naewna.com/local/334011 (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2562).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.google.co.th (สืบค้นเมื่อ : 19
มกราคม 2558).
ปกรณ์ นิลประพันธ์. (2553). สรุปความและเรียบเรียงจากบทความเรื่อง “Regulatory Impact Assessment : an
overview”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://dl.parliament.go.th/handle/lirt/
343632. (สืบค้นเมื่อ : 19 พศจิกายน 2558).
พรชัย ขันตี, ธัชชัย ปิตะนิละบุตร และอัศวิน วัฒนวิบูลย์. (2543). ทฤษฎีและงานวิจัยทางอาชญาวิทยา.
กรุงเทพมหานคร : บริษัทบุ๊คเน็ท จำกัด.
พรชัย ขันตี, กฤษณะพงศ์ ฟูตระกูล และจอมเดช ตรีเมฆ. (2558). ทฤษฎีอาชญาวิทยา: หลักการ งานวิจัย
และนโยบายประยุกต์. กรุงเทพฯ: ส.เจริญการพิมพ์.
พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.immigration.go.th/nov2004/doc/act_imm_2522.html.
(สืบค้นเมื่อ : 9 พฤษภาคม 2559).
พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. 2556. [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : http://dl.parliament.go.th/handle/lirt/343632. (สืบค้นเมื่อ : 9 พฤษภาคม
2558).
พิศาล มุกแจ้ง. (2545). มาตรการในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดในลักษณะองค์กร:
ศึกษาเฉพาะกรณีการฟอกเงิน. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยา การ
บริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
มติชนออนไลน์. (2562). ฟิลิปปินส์บุกจับแก๊งคอลล์เซ็นเตอร์ต่างชาติกว่า 500 คน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
: https://www.matichon.co.th/foreign/news_1708614. (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2561).

รายงานทีดีอาร์ไอ. (2557). นิติเศรษฐศาสตร์ของระบบยุติธรรมทางอาญาของไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.google.go.th. (สืบค้นเมื่อ : 9 พฤษภาคม 2559).

วันชัย รุจนวงศ์. (2545). การพัฒนากฎหมายป้องกันและปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ. รายงานวิจัยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

_____. (2548). ผ่าองค์กรอาชญากรรม : มะเร็งร้ายของสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน.

วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา (2552) ศึกษาวิจัย เรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในเขตเมืองพัทยา” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.oja.go.th/doc/Lists/doc1/Attachments/442/ฉบับสมบูรณ์.pdf. (สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2557).

วิอยซ์ทีวีออนไลน์. (2559). ตำรวจสเปนจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนมากกว่า 200 คน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.voicetv.co.th/read/442362. (สืบค้นเมื่อ : 20 ตุลาคม 2562).

ลือชัย วงษ์ทองและกฤษฎา นันทเพ็ชร. (2561). อาชญากรรมข้ามชาติกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในเขตเมืองพัทยา. วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์, 71-80.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์และคณะ. (2554). นิติเศรษฐศาสตร์ของระบบยุติธรรมทางอาญาของไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.google.go.th. (สืบค้นเมื่อ : 9 พฤษภาคม 2559).

สุทธิมาตร จันทร์แดง. (2556).พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ.2556. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://click.senate.go.th/wp- content/ uploads/2014/02/%.pdf (สืบค้นเมื่อ : 9 พฤษภาคม 2556).

สุพจน์ สุโรจน์. (2550). การบริหารงานและกระบวนการยุติธรรม. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

สุพิศาล ภักดีนฤบาล. (2556). 4 Dimensions การบริหารงานสืบสวน: กองบังคับการปราบปราม. พิมพ์ครั้งที่ 2, แก้ไขและเพิ่มเติม. นนทบุรี: กรีนแอปเปิ้ล กราฟฟิคปริ้นติ้ง.

สุพัตรา สุภาพ. (2536). สังคมและวัฒนธรรมไทย ค่านิยม : ครอบครัว : ประเพณี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุนีย์ มัลลิกะมาลย์และคณะ. (2557). ประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและวิธีพิจารณาคดียาเสพติด.ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ปปส.).

สุวิทย์ แสวงมงคล. (2560). รูปแบบการบริหารงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย 9(3), 381-411.

สุมนทิพย์ จิตสว่าง นัทธี จิตสว่างและประพจน์ อนุศิริ. (2556). การจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามแก๊งอาชญากรรมข้ามชาติที่ก่อเหตุคดีเกี่ยวกับทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

สุมนทิพย์ จิตสว่างและปิยะพร ตันณีกุล. (2558). การประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553. ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานกิจการยุติธรรม (สกธ.) กระทรวงยุติธรรม.

สุมนทิพย์ จิตสว่างและนัทธี จิตสว่าง. (2559). ประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายในการลงโทษและปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร. ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

สุมนทิพย์ จิตสว่างและนัทธี จิตสว่าง. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. 2556. ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสำนักงานกิจการยุติธรรม (สกธ.) กระทรวงยุติธรรม.

สำนักข่าวไทย. (2555). ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.mcot.net, 2555. (สืบค้นเมื่อ : 19 มีนาคม 2562).

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556). การประเมินอาชญากรรมข้ามชาติในประเทศไทย พ.ศ. 2556. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.google.co.th. (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2561).

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). สถิติการรับแจ้งและจับกุมกลุ่มคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ จำแนกตามประเภทคดีที่รับแจ้งทั่วราชอาณาจักรระหว่าง พ.ศ.2556 – 2557. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries13.html. (สืบค้นเมื่อ : 30 พฤษภาคม 2562).

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). สรุปผลการปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2557 (รอบ 6 เดือน). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.google.co.th. (สืบค้นเมื่อ : 19 ตุลาคม 2562).

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). การจับกุมผู้ต้องหาที่เป็นสมาชิกของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติใน พ.ศ. 2561. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.google.co.th. (สืบค้นเมื่อ : 12 มีนาคม 2562).

หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. (2557). ปูด 9 ประเภทธุรกิจผิดก.ม.ไทย โยงเครือข่ายอาชญากรรมข้ามชาติ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.oknation.net/mblog/entry.php?id=934175. (สืบค้นเมื่อ : 6 มิถุนายน 2561).

อัณณพ ชูบำรุง. (2527). ทฤษฎีอาชญาวิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อุษณีย์ เชียงของ. (2555). ปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายกบองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

เอกชัย จั่นทอง. (2558). ค้ามนุษย์ “โรฮิงยา”มหาศาลพันล้าน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.posttoday.com/analysis/report/363197. (สืบค้นเมื่อ : 12 พฤษภาคม 2559).

ต่างประเทศ

Adler, Freda. (1998). Criminology. Boston: McGraw – Hill,.

Adler, Freda & Mueller, O.W. Gerhard & Laufer, S.William.(1991). Criminilogy U.S.A.: McGraw-Hill,.

Alarn Macfarlane. (2005). [Online]. Available : What makes law effective. http://www.alanmacfarlane.com/TEXTS/law_effective.pdf. (retrieved : December 19, 2015).

Albanese S. Jay. (2004). North American Organised Crime. [Online]. Available : http://jayalbanese.com/yahoo_site_admin/assets/docs/AlbaneseNAorganisedcrimeglobalcrime.35194323.pdf. (retrieved : December 19, 2015).

Alberto Rama Olario. (2000). Current situation of Transnational organized crime in The Philippines. [Online]. Available : unafei.or.jp/english/pdf/RS_ No54/No54_13PA_ Olario.pdf (retrieved : December 19, 2015).

Alvarez ,Alex. (2000). Study Guide for Siegel's Criminology.Wadsworth.

American Association of Retired Persons (1996). Telemarketing fraud and older Americans: A report of focus group discussions. Washington DC: American Association of Retired Persons. [Online]. Available : google.com (retrieved : December 19, 2015).

Andre Bossard. 1998. Mafias, Triads, Yakuza and Cartels : A Comparative Study of Organized Crime. [Online]. Available : http://www.cjcenter.org/cjcenter/publications/cji/. (retrieved : May 9, 2013).

Anthony Allot. (1981). The Effectiveness of Laws. [Online]. Available : www. scholar.valpo.edu/cgi/ viewcontent.cgi?article=1579&context=vul. (retrieved : Jaunary 9, 2016).

Archer, A. K. (2017). ""I Made a Choice": Exploring the Persuasion Tactics Used by Online Romance Scammers in Light of Cialdini's Compliance Principles" All Regis University Theses. 823. [Online]. Available : https://epublications.regis.edu/theses/823. (retrieved : December 19, 2019).

Australian Institute of Criminology. (2004). The Worldwide Fight against Transnational Organised Crime : Australia. [Online]. Available : www.aic.gov.au/publications/.../ tbp/1-20/tbp009.html (retrieved : December 19, 2015).

Batson, C. D. (1998). Altruism and Prosocial Behavior. In D. Gilbert, S. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), Handbook of Social Psychology, pp. 282 – 316. New York: McGraw-Hill.

Cary Coglianese. OECD.(2012). Measuring Regulatory Performance EVALUATING THE IMPACT OF REGULATION AND REGULATORY POLICY. [Online].Available:HTTP://WWW.OECD.ORG/GOV/REGULATORY-POLICY/1_ COGLIANESE%20WEB.PDF. (retrieved : December 20, 2015).

Lawrence E. Cohen and Marcus Felson. (1979). Social change and crime rate trends: a routine activity approach. American Sociological Review. 44. [Online]. Available : https://www.jstor.org/stable/2094589?seq=1#page_scan_tab_contents (retrieved : December 19, 2019).

Compliance Online Staff. (2013). Philippines Anti-Money Laundering Act of 2001 – An Overview and Summary of Requirements. [Online]. Available: http://www.complianceonline.com/philippines-anti-money-laundering-act-of-2001-an-overview-and-summary-of-requirements-13706-prdad (retrieved : December 20, 2015).

Cukier, W. L. Nesselroth, E. J., and Cody, S. (2007). Genre, Narrative and the 'Nigerian Letter' in Electronic Mail. Paper presented at the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. [Online]. Available : google.com. (retrieved : December 20, 2015).

Daniel Zamora Bernardo. (2 0 1 4). Transnational crime and the Philippines case : an assessment of the implementation of the Anti-trafficking in Persons Act of 2003. [Online]. Available: http://www.google.co.th (retrieved : December 20, 2015)

Datar, T. D., Cole, K. A., and Rogers, M. K. (2014) Awareness of Scam E-mails: An Exploratory Research Study, Annual ADFSL Conference on Digital Forensics, Security and Law. 12. [Online].Available:https://commons.erau.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1280&context=adfsl. (retrieved : January 15, 2019).

Ding Xuezhen Source:Global Times. (2016). Taiwan's weak punishment of crooks leads to telecom scam boom. [Online].Available: http://www.google.co.th (retrieved : December 20, 2018).

DONA Z. PAZZIBUGAN. (2011) . Philippines now haven for transnational cyber. [Online]. Available: http://globalnation.inquirer.net/16203/philippines-now-haven- for-transnational-cyber-crime-groups%E2%80%94police (retrieved : January 15, 2016).

Dudley, D. Cahn., and Ruth Anna Abigail. (2007). Managing conflict through communication. U.S.A. : Pearson.

Duffield, G. and Grabosky, P. (2001). Trends and Issues in Criminal Justice. Canberra: Australian Institute of Criminology. [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016).

Dutton, W. H. and Shepherd, A. (2004). Confidence and Risk on the Internet. Oxford: Oxford Internet Institute. [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016).

Edward R. Maguire. (2 0 0 3). Measuring the Performance of Law Enforcement Agencies. [Online]. Available : http://www.calea.org/calea-update-magazine/ issue-8 3 / measuring-performance-law-enforcement-agencies-part-1of-2-oart-articl. (retrieved : October 19, 2015).

European Committee on Crime Problem. (2014) . White Paper on Transnational Crime. [Online]. Available : www.coe.int/cdpc. (retrieved : October 19, 2015).

FinCEN. (2011). Combating Transnational Organized Crime. [Online]. Available : https://www.fincen.gov/international/transnational/(retrieved : November 15, 2015).

Gabor Thomas. (2003). Assessting the effectiveness of organized crime control strategies : A review of literlature. [Online].Available: http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csj-sjc/jsp-sjp/rr05_5/rr05_5.pdf. (retrieved : December 19, 2015).

G.O.W. Mueller. (1988). The United Nations Role in Global Crime Control. [Online]. Available: http://www.cjimagazine.com/archives/cji14aa.html?id=585. (retrieved : May 9, 2013).

Grabosky, P., Duffield, G. (2001). Trends and Issues in Crime and Criminal Justice. Canberra: Australian Institute of Criminology. [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016).

Grimes, G. A, Hough, M. G. and Signorella, M. L. (2007). Email End Users and Spam: Relations of Gender and Age Group to Attitudes and Actions. Computers in Human Behavior, 23, 318 – 332. [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016).

Grimes, G. A, Hough, M. G. and Signorella, M. L. (2007). Email End Users and Spam: Relations of Gender and Age Group to Attitudes and Actions. Computers in Human Behavior, 23, 318 – 332. [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016).

Jason Pan. (2019). Taiwanese sentenced for organized crime, fraud. [Online]. Available: http://www.taipeitimes.com/News/taiwan/archives/2019/03/07/2003711005. (retrieved : May 9, 2013).

J. James Estrada,2008. The Forgotten Issue: Illegal Immigration and Crime [Online]. Available : http://www.americanthinker.com/2008/10/the_forgotten_issue_illegal_im.html. (retrieved : January 29, 2013).

James O. Finckenauer. 2004. Asian Transnational Organized Crime and Its Impact on the United States : Developing a Transnational Crime Research Agenda. [Online]. Available : https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/213310.pdf (retrieved : January 29, 2013).

Kienpointner, M. (2006). How to present fallacious messages persuasively: The Case of the 'Nigerian Spam Letters'. In P. Houtlosser, & M. A. van Rees (Eds.), Considering Pragma-Dialectics, pp. 161 – 173. Mahwah, N. J./London: Lawrence Erlbaum Associates. [Online]. Available: [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016). (retrieved : January 15, 2016).

Langenderfer, J., and Shirmp, T. A. (2001). Consumer Vulnerability to Scams, Swindles, and Fraud: A new theory of visceral influences on persuasion. Psychology and Marketing, 18, 763 – 783. [Online]. Available: [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016). (retrieved : January 15, 2016).

Lawrence E. Cohen and Marcus Felson. (1979). Social change and crime rate trends: a routine activity approach. American Sociological Review. 44. [Online]. Available : https://www.jstor.org/stable/2094589?seq=1#page_scan_tab_contents (retrieved : December 19, 2019).

Loewenstein, G. (1996). Out of Control: Visceral Influences on Economic Behavior. Organizational Behavior and Human Performance, 65, 272 – 292. [Online]. Available: [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016). (retrieved : January 15, 2016).

Mark David Agrast. (2013). The World Justice Project - Rule of Law Index 2012-2013. [Online]. Available: http://www.amazon.com/World-Justice-Project-Index-2012-2013/dp/0988284626. (retrieved : January 25, 2016).

OECD.org. (2013). The new system for Regulatory Impact Assessment (RIA) in Austria. [Online]. Available: www.oecd.org/regreform/regulatory-policy/Austria-new-RIA-system.pdf. (retrieved : January 25, 2016).

Office of Fair Trading (2006). Research on Impact of Mass Marketed Scams. A Summary of Research into the Impact of Scams on UK Consumers. Office of Fair Trading. [Online]. Available: [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016). (retrieved : January 15, 2016).

Office of Fair Trading (2009). The Psychology of Scams: Provoking and Committing Errors of Judgement. Office of Fair Trading. [Online]. Available: [Online]. Available: google.com. (retrieved : January 15, 2016).

Ohr Bruce G. (2000). EFFECTIVE METHODS TO COMBAT TRANSNATIONAL. ORGANIZED CRIME IN CRIMINAL JUSTICE PROCESS. [Online]. Available : www.unafei.or.jp/ english/pdf/PDF_rms/no58/58-05.pdf (retrieved : December 19, 2015).

Organization for Economic Co-operation and Development. (2008). Introductory Handbook for Undertaking Regulatory Impact Analysis (RIA). [Online]. Available : www.oecd.org/gov/regulatory-policy/44789472.pd (retrieved : January 25, 2016).

Philippine Center on Transnational Crime. (2015). Philippine Center on Transnational Crime for combating Human Trafficking. [Online]. Available : http://www.humantrafficking.org/organizations/279 (retrieved : December 19, 2015).

Pindrop Report. (2017). 2017 Call Center Fraud Report. [Online]. Available : https://www.pindrop.com › wp-content › uploads › 2017/04 (retrieved : December 19, 2018).

Public Prosecution Service of Canada. (2014). Immunity Agreements : Guideline of the Director Issued under Section 3(3)(c) of the Director of Public Prosecutions Act. [Online]. Available: http://www.ppsc-sppc.gc.ca/eng/pub/fpsd-sfpg/fps- sfp/tpd/p3/ch03.html (retrieved : January 15, 2016).

Public Safety Canada. (2013). Annual report on the use of electronic surveillance – 2013. [Online]. Available: https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/lctrnc-srvllnc-2013/index-en.aspx (retrieved : January 15, 2016).

mcot.net. (2555). [Online]. Available:www.mcot.net ›. (retrieved : May 9, 2013).

Mitchell Congram, Peter Bell, Mark Lauchs. (2013). Policing Transnational Organized Crime and Corruption: Exploring the Role of Communication Interception Technology. [Online]. Available: http://www.palgrave.com/gp/book/9781137333780. (retrieved : December 8, 2015).

Republic Act No. 6981, 1991. [Online]. Available: http://www.lawphil.net/statutes/repacts/ra1991/ra_6981_1991.html (retrieved : December 8, 2015).

Roberge Ian. (2009). Fighting Organized and Transnational Organised Crime in Canada. [Online]. Available : https://www.cpsa-acsp.ca/papers-2009/Roberge.pdf (retrieved : November 9, 2015).

Rusch, J. J. (1999). Paper presented at the Conference of the Internet Society. INET. San Jose CA: June. [Online]. Available : google.com. (retrieved : January 15, 2016). (retrieved : November 9, 2015).

Seager, P. (2018). Five psychological reasons why people fall for scams – and how to avoid them. [Online]. Available : http://theconversation.com/five-psychological-reasons-why-people-fall-for-scams-and-how-to-avoid-them-102421. (retrieved : November 9, 2019).

Shichor, D., Doocy, J., and Geis, G. (1994). Anger, disappointment and disgust: Reactions of victims of a telephone investment scam. International Victimology: Selected Papers from the 8th International Symposium, 8, 21 – 26. [Online]. Available : [Online]. Available: google.com. (retrieved : November 9, 2015).

Severino H. Gana Jr. (2002). Current Situation of and Countermeasures Against Transnational Organized Crime in the Republic of the Philippines. [Online].Available: https://www.ncjrs.gov/App/publications/abstract.aspx?ID =200240 (retrieved : November 9, 2015).

Siegel ,J.Larry. (2006). Criminology. 9th ed. Canada: Thomson Wadsworth.

Stephen Schneider, Margaret Beare and Jeremy Hill. (2000). Alternative Approaches to Combating Transnational Crime. [Online]. Available : http://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/reports/6/ (retrieved : October 18, 2015).

Sullivan, Richard F. (1973) . The Economics of Crime: An Introduction to the Literature. Crime and Delinquency 19(2), 138-49.

The Law Phill Project. (2015). REPUBLIC ACT NO. 9165 June 7, 2002. AN ACT INSTITUTING THE COMPREHENSIVE DANGEROUS DRUGS ACT OF 2002, REPEALING REPUBLIC ACT NO. 6425, OTHERWISE KNOWN AS THE DANGEROUS DRUGS ACT OF 1972, AS AMENDED, PROVIDING FUNDS THEREFOR, AND FOR OTHER PURPOSES. [Online]. Available: http://www.lawphil.net/statutes/repacts/ra2002/ra_9165_2002. html. (retrieved : October 18, 2015).

Tim Ferry . (2018). Shadowy Phone Scams Are Becoming the Latest Front in China-Taiwan Tensions. [Online]. Available : https://www.worldpoliticsreview.com/articles/24259/shadowy-phone-scams-are-becoming-the-latest-front-in-china-taiwan-tensions. (retrieved : October 18, 2019).

UN Office on Drugs and Crime : UNODC. (2003) [Online]. Available : https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/08-58296_ tool_2-4.pdf. (retrieved : January 19, 2016).

United Nations. (2004). United Nations Convention against Transnational Organized Crime and the Protocols Thereto. [Online]. Available : https://www.unodc.org/.../organised-crime/UNITED_NATIONS_CONV (retrieved : December 24, 2015).

United Nations Office on Drugs and Crime. (2013). Transnational Organized Crime in Asia : A Threat Assessment. Vienna :UNODC. [Online]. Available : http://www.google.co.th (retrieved : December 18, 2015).

Whitty, M. T. (2017). Do you love me? Psychological Characteristics of Romance Scam Victims. Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking. [Online]. Available : http://wrap.warwick.ac.uk/89709/2/WRAP-do-you-love-psychological-romance-scam-Whitty-2017.pdf .(retrieved : December 18, 2019).

Wikibooks. (2016). Obstructing justice in Canada. [Online]. Available : https://en.wikibooks.org/wiki/Canadian_Criminal_Law/Offences/Obstructing_ Justice.(retrieved : December 18, 2015).

Wikipedia. (2015). Trafficking in Persons Report: PHILIPPINES (Tier 2). [Online]. Available: http://www.google.co.th (retrieved : December 18, 2015).

Yim-fui Cheung and Yasutaka Harada. (1999). Legal Framework Against Transnational Organized Crime by Criminal Justice Systems in Different Countries. [Online]. Available : www.unafei.or.jp/english/pdf/ RS_No54/No54_17RS_Topic3.pdf (retrieved: December 18, 2015).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

งานวิจัยเรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นตอร์”

<u>ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล</u>

1. ชื่อ.....
2. ตำแหน่ง.....
3. สังกัดหน่วยงาน.....
4. อายุ.....ปี
5. ระดับการศึกษา

.....1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	.....2 ปริญญาตรี
.....3 ปริญญาโท	.....4 ปริญญาเอก
.....5 อื่นๆ(โปรดระบุ).....	

6. หน้าที่ปฏิบัติงานหลักของท่านที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 2: ปัญหาการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นตอร์

1. แก๊งคอลเซ็นตอร์ที่ท่านดำเนินการป้องกันปราบปราบด้วยมากที่สุด

.....
.....
.....
.....

- ประเภทแก๊ง

.....
.....
.....
.....

- รูปแบบ

.....
.....
.....
.....
.....

- จำนวนสมาชิก

.....

.....

.....

.....

- เครือข่าย

.....

.....

.....

.....

- สถานที่พักในประเทศไทย

.....

.....

.....

.....

- ความเกี่ยวข้องกับคนไทย

.....

.....

.....

.....

- พฤติกรรมการเข้าประเทศไทย

.....

.....

.....

.....

- พฤติกรรมการกระทำผิด

.....

.....

.....

.....

- สถานที่ในการกระทำผิด

.....

.....

.....

.....

.....

- จำนวนครั้งในการกระทำผิด

.....

.....

.....

.....

- เวลา: วัน เวลา ความถี่

.....

.....

.....

.....

- กลุ่มเป้าหมายเหยื่ออาชญากรรม เพศ อายุ การป้องกันตัว

.....

.....

.....

- การเลือกช่องโอกาสในการกระทำผิด

.....

.....

.....

.....

- รายได้หลัก

.....

.....

.....

.....

- ลักษณะความเป็นแก๊งข้ามชาติ

.....

.....

.....

.....

- การเกี่ยวข้องคดีประเภทอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

- การเลือกประเทศอื่นๆ ในการกระทำผิดนอกจากประเทศไทย

.....

.....

.....

.....

- ความเกรงกลัวต่อกฎหมาย

.....

.....

.....

.....

- ผลกระทบของอาชญากรรม

.....

.....

.....

.....

- การปฏิบัติงานของท่านในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3: ปัญหาอุปสรรคของการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4: แนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์ผู้ต้องขังสมาชิกแก๊งคอลเซ็นเตอร์

<u>ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล</u>

- อายุ
- เพศ
- สัญชาติ
- ต้องโทษคดี
- กำหนดโทษ

.....
.....
.....
.....

1. ทำไมถึงเลือกประเทศไทยในการเข้ามากระทำผิด ทำไมไม่เลือกประเทศอื่น เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ซึ่งมีความเจริญเช่นเดียวกับประเทศไทย

.....
.....
.....
.....

2. มีความยากลำบากในการเข้าเมืองเพื่อเข้ามาประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....

3. ไปเรียนรู้วิธีการประกอบอาชญากรรมมาจากที่ใด มีโรงเรียนสอน หรือ คนในแก๊งสอนหรือไม่ เรียนรู้ตั้งแต่อายุเท่าใด

.....
.....
.....
.....

4. พฤติกรรมการกระทำผิด

- รายได้หลัก
- การหลบหลีกการจับกุม

.....
.....

5. ตอนที่ติดคุกอยู่เมืองไทย ใครดูแลส่งเสีย

.....

.....

.....

.....

6. พ้นโทษไปแล้วจะกลับไปทำอาชีพอะไร กระทำผิดซ้ำอีกหรือไม่

.....

.....

.....

.....

7. ปัญหาอุปสรรคของการใช้ชีวิตปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

8. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัย

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
อาคารศูนย์ศึกษาพัฒนาจังหวัดนครปฐม ชั้น 4
85 ถนนมาลัยแมน อ.เมือง จ.นครปฐม 73000
โทรศัพท์ 034-109300 ต่อ 3904 E-mail:ecnp.npru@gmail.com

โครงการวิจัยที่: 002/2562 **เลขที่ใบรับรอง:** 013/2562

ใบรับรองโครงการวิจัย

เรื่อง: อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผู้วิจัยหลัก: รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล

หน่วยงาน/ สถาบัน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าวข้างต้นโดยหลักเกณฑ์การพิจารณาโครงการวิจัยในมนุษย์ แนวปฏิบัติการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และหลักจริยธรรมสากลจึงอนุมัติรับรองให้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้

ลงนาม .....
(ศาสตราจารย์ระพีพรรณ คำหอม)
ประธาน

ลงนาม .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย)
เลขานุการ

วันที่รับรอง: 25 เมษายน 2562

วันหมดอายุการรับรอง: 24 เมษายน 2563

เอกสารที่คณะอนุกรรมการรับรอง (ประทับตรา)

1. ข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย
2. หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยของอาสาสมัครวิจัย
3. โครงการวิจัย
4. เอกสารเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย เป็นต้นว่า แบบสอบถาม โปรแกรมการอบรม
5. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ผู้วิจัยที่ได้รับการรับรองจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้:

1. ผู้วิจัยรับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะอนุกรรมการ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 30 วัน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะอนุกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะอนุกรรมการ ต้องรายงานคณะอนุกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะอนุกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน หลังจากส่งวิทยานิพนธ์ให้มหาวิทยาลัย

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
อาคารศูนย์ศึกษาพัฒนาจังหวัดนครปฐม ชั้น 4
85 ถนนมาลัยแมน อ.เมือง จ.นครปฐม 73000
โทรศัพท์ 034-109300 ต่อ 3904 E-mail:ecnp.npru@gmail.com

โครงการวิจัยที่: 002/2562 **เลขที่ใบรับรอง:** 013/2562

ใบรับรองโครงการวิจัย

เรื่อง: อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ผู้วิจัยหลัก: รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล

หน่วยงาน/ สถาบัน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าวข้างต้นโดยหลักเกณฑ์การพิจารณาโครงการวิจัยในมนุษย์ แนวปฏิบัติการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และหลักจริยธรรมสากลจึงอนุมัติรับรองให้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้

ลงนาม .....
(ศาสตราจารย์ระพีพรรณ คำหอม)
ประธาน

ลงนาม .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย)
เลขานุการ

วันที่รับรอง: 25 เมษายน 2562

วันหมดอายุการรับรอง: 24 เมษายน 2563

เอกสารที่คณะอนุกรรมการรับรอง (ประทับตรา)

1. ข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย
2. หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยของอาสาสมัครวิจัย
3. โครงการวิจัย
4. เอกสารเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย เป็นต้นว่า แบบสอบถาม โปรแกรมการอบรม
5. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ผู้วิจัยที่ได้รับการรับรองจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้:

1. ผู้วิจัยรับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะอนุกรรมการ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 30 วัน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะอนุกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะอนุกรรมการ ต้องรายงานคณะอนุกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะอนุกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน หลังจากส่งวิทยานิพนธ์ให้มหาวิทยาลัย