

นโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*

POLICY FOR THE PREVENTION AND SUPPRESSION OF TECHNOLOGY-BASED CRIME BY CALL CENTER GANGS OF THE ROYAL THAI POLICE

นาวี นุตโยธิน*, พงษ์สรณ์ วรภักดิ์ธรรกุล

Nawee Nutyothin, Paphatsorn Woraphatthirakul

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ปทุมธานี ประเทศไทย

Graduate School, Western University, Pathum Thani, Thailand

*Corresponding author E-mail: naweenutyothin@gmail.com

*Tel: 061-358-5556

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์การเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน 2) ศึกษานโยบายของภาครัฐ มาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ 3) ศึกษาผลจากการดำเนินการจากมาตรการการป้องกันและแก้ปัญหา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน ประกอบด้วย กลุ่มบุคลากรภาครัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กลุ่มภาคเอกชน ได้แก่ สถาบันการเงิน และกลุ่มภาคประชาชน ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุที่เคยได้รับผลกระทบจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ในพื้นที่เขตยานนาวา เขตบางกะปิ และเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบและพฤติกรรมการกระทำผิดที่ซับซ้อนและก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนเป็นวงกว้าง 2) นโยบายและมาตรการของภาครัฐมีการดำเนินการและบูรณาการร่วมกันมากขึ้น การบูรณาการข้อมูล เทคโนโลยีที่ใช้ในการสืบสวน และความร่วมมือระหว่างประเทศและ 3) ประชาชนยังขาดความรู้เท่าทันทางดิจิทัล ทำให้ยังคงตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยได้นำไปสู่การพัฒนา Nawee Model ซึ่งเป็นกรอบแนวทางเชิงนโยบายในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) กรอบกฎหมายและบรรทัดฐานเชิงนโยบาย 2) การเสริมสร้างความรู้เท่าทันและทักษะดิจิทัลของประชาชน 3) ความร่วมมือเชิงระบบของทุกภาคส่วน 4) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบังคับใช้กฎหมายและ 5) ระบบการช่วยเหลือและเยียวยาผู้เสียหายอย่างเป็นธรรม

คำสำคัญ: นโยบาย, อาชญากรรมทางเทคโนโลยี, การบูรณาการ, การปราบปราม, แก๊งคอลเซ็นเตอร์

Abstract

This research aims to 1) Study the situation of Technology-Based Crime by call center gangs from the past to the present, 2) Examine government policies and measures to prevent and address



cybercrime caused by call center gangs, and 3) Study the results of the implementation of these prevention and remediation measures. This is a qualitative research study with a sample group of 15 participants, comprising government personnel (Royal Thai Police officers), private sector representatives (financial institutions), and members of the public (elderly individuals who have been affected by call center gangs). Data were collected through in-depth interviews, focus group discussions, and non-participant observation in the Yannawa, Bang Kapi, and Huai Khwang districts of Bangkok. Data were analyzed using content analysis. The research findings indicate that 1) Cybercrime caused by call center gangs is continuously increasing, with more sophisticated modus operandi and widespread damage to the public; 2) Government policies and measures are increasingly integrated, including data integration, investigative technology, and international cooperation; and 3) The public still lacks digital literacy, leading to continued victimization by call center gangs. The research findings led to the development of the Nawee Model, a policy framework for preventing and suppressing technology-related crimes, specifically call center scams, by the Royal Thai Police. It comprises five components: 1) Legal framework and policy norms; 2) Enhancing digital literacy and skills among the public; 3) Systemic cooperation among all sectors; 4) Utilizing technology and innovation in law enforcement; and 5) A fair system for assisting and compensating victims.

Keywords: Policy, Technology-Based Crime, Integration, Suppression, Call Center Gangs

บทนำ

ความรุนแรงของปัญหาอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย ได้ทวีความซับซ้อนและขยายตัวอย่างรวดเร็วควบคู่กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการสื่อสารโทรคมนาคม ส่งผลให้อาชญากรรมรูปแบบดังกล่าวกลายเป็นภัยคุกคามสำคัญต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ขวัญชนก ศรีกรม, 2565) ตลอดจนความเชื่อมั่นต่อระบบการบังคับใช้กฎหมายของรัฐ อาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์มิได้เป็นเพียงการฉ้อโกงทั่วไป หากแต่เป็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีลักษณะเป็นเครือข่าย ใช้กลไกข้ามพรมแดน อาศัยเทคนิคทางจิตวิทยาและเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น การปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์ การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ และการโอนเงินผ่านระบบดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ทำให้การป้องกันปราบปราม และติดตามตัวผู้กระทำความผิดเป็นไปด้วยความยากลำบาก การขยายตัวของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ และการสื่อสารของสังคมไทยอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าดังกล่าวกลับสร้าง “พื้นที่ใหม่” ให้กับการกระทำความผิดในรูปแบบอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งใช้ระบบโทรคมนาคม เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการหลอกลวงประชาชน ปัญหาดังกล่าวมิได้เป็นเพียงการฉ้อโกงในระดับปัจเจก แต่ได้พัฒนาเป็นภัยคุกคามเชิงระบบที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของครัวเรือน ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสถาบันรัฐ และความชอบธรรมของการใช้อำนาจอธิปไตยในระบอบประชาธิปไตย (สรารุณ ปิตียาศักดิ์, 2561)

ข้อมูลสถานการณ์ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า แม้มาตรการของภาครัฐจะช่วยลดจำนวนคดีอาชญากรรมออนไลน์ได้ในบางช่วงเวลา แต่รูปแบบการกระทำผิดกลับมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลจากการนำเทคโนโลยีใหม่ เช่น การปลอมหมายเลขโทรศัพท์ การใช้แพลตฟอร์มข้ามชาติ และการโอนเงินผ่านระบบดิจิทัล มาใช้ในการก่ออาชญากรรม (ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2568) สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนว่า การมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากขาดการพัฒนา

นโยบายเชิงป้องกันและการบูรณาการเชิงโครงสร้าง จากมุมมองรัฐประศาสนศาสตร์ ปัญหาอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถอธิบายได้ในฐานะ ปัญหาเชิงนโยบายสาธารณะ (Public Policy Problem) ที่มีลักษณะซับซ้อน (complex problem) และเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน การจัดการปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยแนวคิด การกำกับดูแลแบบเครือข่าย (Governance) และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public Accountability) เพื่อให้การดำเนินนโยบายตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมอย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรคมนาคมและกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2568)

การศึกษานโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความสำคัญทั้งเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ กล่าวคือ 1) ช่วยทำความเข้าใจ “สภาพปัญหาและแนวโน้ม” จากหลักฐานเชิงสถิติ 2) วิเคราะห์ “เครื่องมือเชิงนโยบายและกลไกการบริหาร” ที่รัฐใช้จริง 3) ระบุปัจจัยเอื้อ/อุปสรรคด้านโครงสร้าง การประสานงาน กฎหมาย บุคลากร และเทคโนโลยี และ 4) สังเคราะห์ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ลดความเสียหาย และเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนต่อรัฐในระยะยาว

ดังนั้น การศึกษานโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะการศึกษาที่มุ่งทำความเข้าใจทั้ง สภาพปัญหา กลไกการดำเนินนโยบาย และข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและเชิงกระบวนการ ภายใต้บริบทการบริหารภาครัฐไทย เพื่อพัฒนาแนวทางเชิงนโยบายที่ไม่เพียงตอบสนองต่อปัญหาเฉพาะหน้า แต่ยังมีความทันสมัย ยืดหยุ่น และยั่งยืน สามารถรองรับความท้าทายของอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษานโยบายของภาครัฐที่มีมาตรการป้องกัน แก่ปัญหาการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์รวมถึงการมีปัญหอุปสรรค กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อศึกษาผลจากการดำเนินการจากมาตรการการป้องกันและแก้ปัญหาเป็นอย่างไรและแนวทางที่ภาครัฐจะดำเนินการอาชญากรรมประเภทนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นการดำเนินงานภายในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง มีระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่พร้อมใช้งานและเป็นพื้นที่ที่ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันสูงทำให้มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเป้าหมายของอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งใช้การสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตและข้อความหลอกลวงเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดจากข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า กรุงเทพมหานคร มีหลายเขตที่ติดอันดับสูงสุดในการแจ้งความเกี่ยวกับการถูกหลอกและวงแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยเขตที่เลือกในการศึกษา ได้แก่ เขตยานนาวาเป็นพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูงและมีสถิติการแจ้งความเกี่ยวกับอาชญากรรมคอลเซ็นเตอร์อยู่ในอันดับต้น ๆ ของกรุงเทพมหานคร เขตบางกะปิซึ่งมีจำนวนประชากรและผู้ใช้งานเทคโนโลยีเป็นจำนวนมาก ทำให้มีรายงานการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์และออนไลน์สูงอย่างต่อเนื่อง และเขตห้วยขวางเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงมีธุรกิจจำนวนมากที่พึ่งพาระบบดิจิทัลจึงกลายเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการถูกอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีการแจ้งความเกี่ยวกับการถูกหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากที่สุดในกรุงเทพมหานคร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2564)



2. ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่นโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยครอบคลุมประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ ลักษณะของอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์รวมถึงเทคนิคการหลอกลวงและปัจจัยที่ทำให้แพร่กระจายนโยบายและมาตรการที่มีอยู่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อจำกัดและปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ ผลลัพธ์ของการดำเนินนโยบายในช่วงที่ผ่านมาและแนวทางในการปรับปรุงมาตรการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ประชากร และกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ภาครัฐ: เจ้าพนักงานตำรวจสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเจ้าหน้าที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ภาคเอกชน: ผู้แทนภาคการเงิน โดยเฉพาะธนาคารกสิกรไทย ภาคประชาชน: ผู้สูงอายุอายุระหว่าง 50 - 70 ปี ที่เคยตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน

4. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยประกอบด้วย กลุ่มเจ้าหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่จากธนาคารกสิกรไทย จำนวน 3 คน รวม 3 กลุ่ม จำนวน 9 คน ซึ่งออกแบบขึ้นโดยอิงตามประเด็นคำถามเครื่องมือวิจัย และกรอบแนวคิดของงานวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 5.1 ศึกษาและรวบรวมเอกสาร กฎหมาย นโยบาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5.2 จัดทำแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม
- 5.3 ประสานงานและดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม
- 5.4 บันทึก ถอดความ และจัดระเบียบข้อมูลเพื่อเตรียมการวิเคราะห์

การศึกษานี้วิเคราะห์และพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ในช่วงระยะเวลา เดือน มกราคม 2567 - ธันวาคม พ.ศ. 2568

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (Qualitative Content Analysis) โดยดำเนินการ ดังนี้

- 6.1 การจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิจัย
- 6.2 การวิเคราะห์สาระสำคัญ รูปแบบ และความเชื่อมโยงของข้อมูล
- 6.3 การตีความข้อมูลในเชิงนโยบายและการบริหารภาครัฐ
- 6.4 การสังเคราะห์ผลการวิจัยเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบและพฤติกรรมการกระทำผิดที่ซับซ้อน ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนเป็นวงกว้าง 2) นโยบายและมาตรการของภาครัฐมีการดำเนินการและบูรณาการร่วมกันมากขึ้น การบูรณาการข้อมูล เทคโนโลยีที่ใช้ในการสืบสวน และความร่วมมือระหว่างประเทศ และ 3) ประชาชนยังขาด

ความรู้เท่าทันทางดิจิทัล ทำให้ยังคงตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของภาครัฐสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกในระยะสั้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการดำเนินมาตรการเชิงรุกและการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ขบวนการอาชญากรรมมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ผลลัพธ์ดังกล่าวไม่ยั่งยืน ประชาชนยังคงตกเป็นเหยื่ออย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มที่มีความรู้เท่าทันดิจิทัลต่ำ จากการสนทนากลุ่ม พบว่า ประชาชนรับรู้ถึงความพยายามของรัฐ แต่ยังมีประสบปัญหาการเข้าถึงข้อมูลเตือนภัยที่เข้าใจยาก ความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ และความไม่ชัดเจนของบทบาทความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงาน ผลการวิจัยจึงสะท้อนว่า การจัดการปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องปรับจากการปราบปรามเชิงรับ ไปสู่การบริหารจัดการเชิงระบบและเชิงป้องกัน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง “นโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ในส่วนนี้ มุ่งอธิบายและตีความผลการวิจัยโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 และตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งสามข้อ และข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงเอกสาร โดยมีเป้าหมายเพื่ออธิบายผลการวิจัยในเชิงเหตุผล เชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้อง ความแตกต่าง และนัยเชิงนโยบายในบริบทการบริหารการภาครัฐไทยอย่างเป็นระบบ ตลอดจนสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากงานวิจัยในระดับชุมชนนิพนธ์แนวคิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ผลการวิจัยพบว่า อาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยมีลักษณะเป็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน ใช้เครือข่ายดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลัก และสามารถดำเนินการได้ในลักษณะข้ามพรมแดน โดยอาศัยช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยี ระบบการเงิน และการรับรู้ของประชาชนเป็นสำคัญ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของ Wall, D. ที่อธิบายว่าอาชญากรรมไซเบอร์มิได้เป็นเพียงพฤติกรรมเบี่ยงเบนของปัจเจกบุคคล แต่เป็นอาชญากรรมเชิงโครงสร้างที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางสังคม และข้อจำกัดของการกำกับดูแลของรัฐ (Wall, D., 2024) ในทำนองเดียวกัน รายงานของ United Nations Office on Drugs and Crime ชี้ให้เห็นว่าอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทั่วโลก โดยเฉพาะอาชญากรรมประเภทหลอกลวงออนไลน์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในระดับนานาชาติ และยืนยันว่าอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์เชิงระบบ มิใช่ปัญหาเฉพาะพื้นที่หรือเฉพาะช่วงเวลาทฤษฎีกิจกรรมประจำวัน (Routine Activity Theory) (United Nations Office on Drugs and Crime, 2021) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กลุ่มผู้เสียหายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและประชาชนที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน แต่ขาดความรู้เท่าทันด้านดิจิทัลและการป้องกันตนเองจากภัยออนไลน์ ประเด็นดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีกิจกรรมประจำวันของ เป็นทฤษฎีของ Cohen, L. E. & Felson, M. ซึ่งเสนอว่า การเกิดอาชญากรรมต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผู้กระทำความผิดที่มีแรงจูงใจ เป้าหมายที่เหมาะสม และการขาดผู้ป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ในบริบทของการวิจัยนี้ ประชาชนที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่องแต่ขาดทักษะการประเมินความเสี่ยงถือเป็น “เป้าหมายที่เหมาะสม” ขณะที่ช่องว่างด้านการกำกับดูแลเชิงป้องกันและการสื่อสารเชิงรุกของรัฐ สะท้อนถึงการขาด “ผู้ป้องกันที่มีประสิทธิภาพ” (Cohen, L. E. & Felson, M., 1979) ผลการวิจัยจึงสนับสนุนทฤษฎีกิจกรรมประจำวัน และชี้ให้เห็นว่าการป้องกันอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการลดความเปราะบางของประชาชนควบคู่ไปกับการปราบปรามผู้กระทำความผิดทฤษฎีการเลือกอย่างมีเหตุผล (Rational Choice Theory)



ผลการวิจัยพบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการวางแผนและเลือกใช้เทคโนโลยีที่ช่วยลดความเสี่ยงในการถูกตรวจจับ เช่น การปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์ การใช้บัญชีม้า และการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัลที่ซับซ้อน พฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกอย่างมีเหตุผลของ Cornish, D. B. & Clarke, R. V. ที่อธิบายว่าผู้กระทำความผิดจะตัดสินใจกระทำอาชญากรรมโดยพิจารณาผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเทียบกับความเสี่ยงในการถูกจับกุม และผลการวิจัยจึงสะท้อนว่า อาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมที่ผู้กระทำมองว่ามีต้นทุนต่ำ แต่ให้ผลตอบแทนสูง ซึ่งเป็นความท้าทายสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายในยุคดิจิทัล และตอกย้ำความจำเป็นของมาตรการเชิงนโยบายที่มุ่งเพิ่มต้นทุนและความเสี่ยงในการกระทำความผิดอย่างเป็นรูปธรรม (Cornish, D. B. & Clarke, R. V., 1986) แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมเชิงสถานการณ์ มาตรการของภาครัฐที่ปรากฏในผลการวิจัย เช่น การตรวจจรวจทางการเงิน การยืนยันตัวตนทางดิจิทัล และการเฝ้าระวังธุรกรรมออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมเชิงสถานการณ์ของ Clarke, R. V. ซึ่งเน้นการลดโอกาสในการเกิดอาชญากรรมผ่านการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมและระบบการจัดการ มากกว่าการมุ่งเน้นการปราบปรามภายหลังเกิดเหตุเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบข้อจำกัดในการดำเนินมาตรการดังกล่าว เช่น ความล่าช้าในการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และข้อจำกัดด้านกฎหมายบางประการ ซึ่งสะท้อนว่าการนำแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมเชิงสถานการณ์ไปใช้ในบริบทไทยยังต้องอาศัยการปรับปรุงเชิงโครงสร้างและเชิงนโยบายเพิ่มเติม แนวคิด Governance และ Collaborative Governance (Clarke, R. V., 1995)

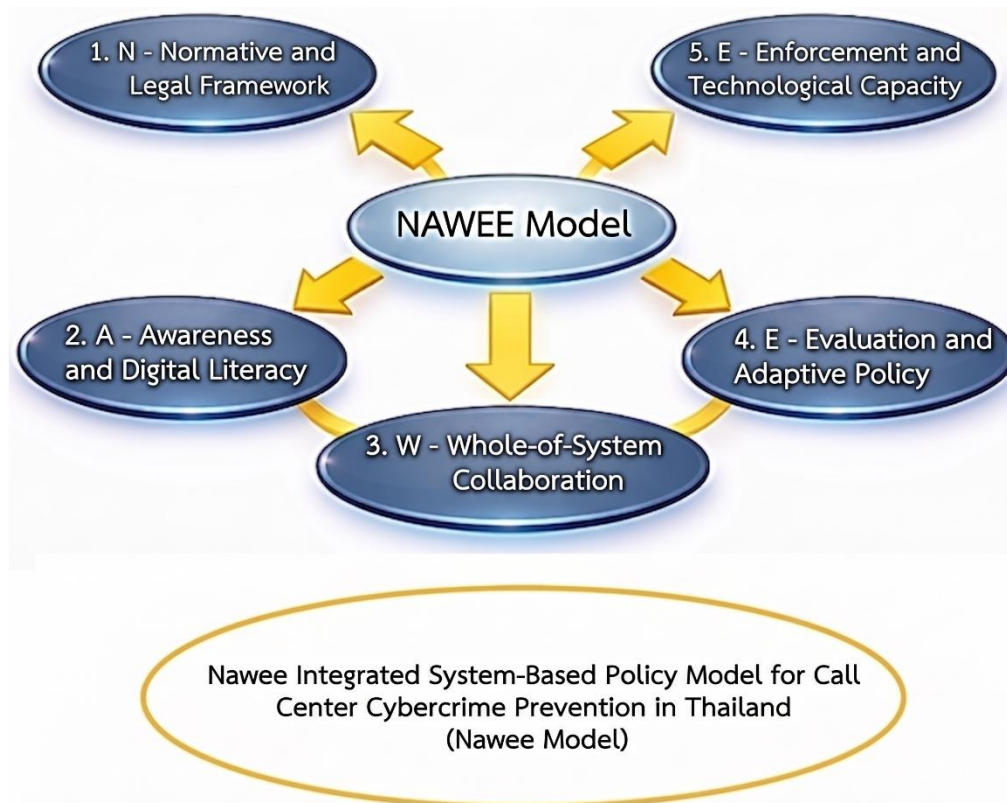
ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่สามารถดำเนินการโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพียงลำพัง แต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Governance และ Collaborative Governance ของ Rhodes, R. A. W., Ansell, C & Gash, A. ที่เน้นการบริหารจัดการผ่านเครือข่ายความร่วมมือมากกว่าการสั่งการแบบลำดับชั้น (Rhodes, R. A. W., 1997); (Ansell, C. & Gash, A., 2008) ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อนว่าปัญหาอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาเชิงซับซ้อน (complex problem) ที่ต้องการการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ และยืนยันความเหมาะสมของการใช้แนวคิด Governance เป็นกรอบในการพัฒนานโยบายในบริบทการบริหารภาครัฐไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรณพัฒน์ แก้วเลิศตระกูล ที่ว่าตามนโยบาย Thailand Digital Government และแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินของไทย มีการดำเนินงานในหลายมิติที่เป็นรูปธรรม เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับภาครัฐ การผลักดันการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ แนวคิดความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public Accountability) ผลการวิจัยพบว่า ความล่าช้าในการเยียวยาผู้เสียหายและข้อจำกัดด้านการสื่อสารของรัฐ ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย (ฉัตรณพัฒน์ แก้วเลิศตระกูล, 2568) ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Public Accountability ของ Bovens, M. ที่เน้นว่าหน่วยงานรัฐต้องแสดงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของนโยบาย ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความเป็นธรรม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีไม่ควรมุ่งเน้นเพียงการลดจำนวนคดี แต่ต้องให้ความสำคัญกับการเยียวยาผู้เสียหาย และการสื่อสารเชิงนโยบาย เพื่อที่จะรักษาความชอบธรรมและความไว้วางใจของประชาชนต่อรัฐในระยะยาว (Bovens, M., 2007)

สังเคราะห์และการเชื่อมโยงสู่ NAWEE Model เมื่อพิจารณาผลการวิจัยร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า อาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาเชิงนโยบายสาธารณะที่มีลักษณะซับซ้อน ต้องอาศัยการบริหารจัดการแบบบูรณาการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suksum, S. ว่าที่ต้องการออกแบบและประเมินนโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาการบูรณาการในบริบทของอาชญากรรมทางเทคโนโลยีการป้องกันและปราบปราม

อาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการในหลายระดับ และรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Suksom, S., 2024) ผลการวิจัยจึงนำไปสู่การพัฒนา NAWEE Model ซึ่งเป็นกรอบเชิงนโยบายที่ผสมผสานแนวคิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การป้องกันเชิงสถานการณ์ การบริหารแบบเครือข่าย และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

Nawee Model แก่นของโมเดลนี้ “Whole-of-System” คือ ไม่ได้ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติทำเพียงลำพัง แต่ทำให้ กฎหมาย คน องค์กรเครือข่าย เทคโนโลยี ความเป็นธรรมต่อผู้เสียหาย ขับเคลื่อนพร้อมกัน เพราะคอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมที่ข้ามหน่วยงานข้ามพรมแดนและปรับตัวเร็ว



ภาพที่ 1 แผนผังองค์ความรู้ใหม่จากงานวิจัยนโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Nawee Model เป็นกรอบแนวทางเชิงนโยบายที่มุ่งยกระดับการจัดการอาชญากรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างเป็นระบบ โดยประกอบด้วย

1. การพัฒนารอบกฎหมายและบรรทัดฐานเชิงนโยบายให้ทันต่ออาชญากรรมยุคดิจิทัล
2. การเสริมสร้างความรู้เท่าทันดิจิทัลแก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยง
3. การสร้างความร่วมมือเชิงระบบระหว่างรัฐ เอกชน และภาคประชาชน
4. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบังคับใช้กฎหมาย
5. การพัฒนาระบบช่วยเหลือและเยียวยาผู้เสียหายอย่างเป็นธรรมและทันต่อเหตุการณ์



สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรยกระดับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในเชิงนโยบายอย่างจริงจังผ่านการพัฒนา “กฎหมายเฉพาะด้านเพื่อป้องกันภัยออนไลน์” ที่ครอบคลุมมาตรการอาัยัติบัญญัติและจัดการข้อมูลสืบสวนอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางเพื่อเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน และสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อจัดการเครือข่ายข้ามพรมแดน ขณะที่ในเชิงปฏิบัติควรจัดทำ “ระบบแจ้งเหตุแบบจุดเดียว” ที่เชื่อมต่อระบบอาัยัติบัญญัติและติดตามคดีแบบเรียลไทม์ ควบคู่ไปกับการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้เสียหายแบบครบวงจรและการสนับสนุนเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวน สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิผลของแนวทางป้องกันในระดับพื้นที่ รูปแบบการฟอกเงินยุคใหม่ และการปรับตัวของอาชญากรต่อเทคโนโลยี ตลอดจนการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มประชากรเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุและผู้ใช้งานดิจิทัลใหม่ เพื่อพัฒนาการสื่อสารและสร้างภูมิคุ้มกันดิจิทัลที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละกลุ่มอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชนก ศรีภมร. (2565). ความรุนแรงของปัญหาอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย ได้ทวีความซับซ้อนและขยายตัวอย่างรวดเร็วควบคู่กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการสื่อสารโทรคมนาคม ส่งผลให้อาชญากรรมรูปแบบดังกล่าวกลายเป็นภัยคุกคามสำคัญต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายเศรษฐกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรณพัฒน์ แก้วเลิศตระกูล. (2568). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารราชการแผ่นดินของไทย: กรณีศึกษา นโยบาย THAILAND DIGITAL GOVERNMENT. วารสารสังคมพัฒนศาสตร์, 8(10), 223-232.
- ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2568). สถิติความเสียหายสะสมคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. เรียกใช้เมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2568 จาก <https://www.thaipoliceonline.go.th/>
- สราวุธ ปิตยาศักดิ์. (2561). คำอธิบายพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2568). สำนักงาน กสทช. เตือนประชาชน อย่าหลงเชื่อสายโทรเข้าอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กสทช. หลอกให้โอนเงิน. เรียกใช้เมื่อ 1 ธันวาคม 2568 จาก <https://www.nbtc.go.th/News/Press-Center/73798.aspx>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2564). คู่มือการสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- Ansell, C. & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
- Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework¹. *European Law Journal*, 13(4), 447-468.
- Clarke, R. V. (1995). *Situational Crime Prevention Successful Case Studies*. New York: Guilderland.
- Cohen, L. E. & Felson, M. (1979). *Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach*. New York: Routledge.
- Cornish, D. B. & Clarke, R. V. (1986). *The Reasoning Criminal: Rational Choice Perspectives on Offending*. Hague: Springer-Verlag.

- Rhodes, R. A. W. (1997). Understanding governance. Buckingham: Open University Press.
- Suksom, S. (2024). Economic cooperation, investment trade connectivity in the Mekong and particle countries in the special economic zone project, 6,(2024), e2024ss0429.
<https://doi.org/10.31893/multiscience.2024ss0429>
- United Nations Office on Drugs and Crime. (2021). Global cybercrime trends. Austria: United Nations Office on Drugs and Crime.
- Wall, D. (2024). Cybercrime: The Transformation of Crime in the Information Age. (2nd ed.). Cambridge: Cambridge.