

การศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ดีสำหรับเทคนิคการสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์: กรณีศึกษาในกองบัญชาการตำรวจนครบาล

นิรมล เส็งสมวงศ์¹ วงศ์ยศ เกิดศรี² และ วรวัช วิชชุวาณิชย์³

วันที่รับบทความ: 24 มิถุนายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ: 28 สิงหาคม 2567; วันที่ตอบรับเผยแพร่: 29 สิงหาคม 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาถึงแนวทางการใช้เทคนิคการสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้มีความซับซ้อน และมีปัจจัยหลายอย่างในการทำงาน ซึ่งการศึกษานี้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทาง และวิธีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการปฏิบัติหน้าที่จริงของกองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ที่ยังไม่เคยปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานการสืบสวนคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้ และเพื่อให้เกิดความตระหนักของประชาชนที่ตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 9 ราย ที่เป็นผู้ที่เคยปฏิบัติหน้าที่ในการสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์มาแล้วอย่างน้อย 3 ปี โดยส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของนโยบายการปฏิบัติงานงบประมาณในการสนับสนุนการทำงาน การปรับใช้กฎหมาย รวมไปถึงการใช้ภาคีเครือข่ายเพื่อยับยั้งการเกิดปัญหาการตกเป็นเหยื่อในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์อีกด้วย ทั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เกิดประโยชน์ที่ตามมาคือคุณค่าต่อการทำงานและประสิทธิผลต่างๆ ตามมาด้วย

คำสำคัญ: เทคนิคสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์, แก๊งคอลเซ็นเตอร์, การปฏิบัติงานที่ดี

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ, ร้อยตำรวจเอกหญิง (ผู้ประพันธ์บทความ)

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตำรวจโท ดร., คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

³ รองศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี, ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



A Study of Good Practices for Investigation Techniques in Case of Call Center Gang: A Case Study in Metropolitan Police Bureau

Niramol Sengsomwong¹, Wongyos Keardsri², & Woratouch Witchuvanit³

Received: June 24, 2024; Revised: August 28, 2024; Accepted: August 29, 2024

Abstract

The study of investigative techniques in call center gang cases is complicated, and there are many factors at work. This study aims to study the guidelines and methods used by police officers in the actual performance of the Metropolitan Police Bureau. In order to be able to apply in the performance of their duties appropriately for those who have not yet performed their duties in this call center gang investigation, and to raise public awareness of victims of call center gangs All of the main informants interviewed were 9 police officers in the Metropolitan Police Bureau, who have been working in investigations in the case of gang call centers for at least 3 years, most of them see the importance of operational policies, the budget to support the work, law enforcement, and the use of network partners work law enforcement Including the use of network partners to prevent the problem of being a victim in the case of a call center gang. In addition, there are also suggestions for actual operations for the subsequent benefits that are valuable to work and effectiveness.

Keywords: Investigation techniques in the case of call center gangs, call center gangs, good practice

¹ Graduate student in Master of Science Faculty of Science, Royal Police Cadet Academy, Police Captain (Corresponding Author)

² Assistant Professor, Police Lieutenant Colonel, Ph.D., Forensic Sciences Faculty, Royal Police Cadet Academy

³ Associate Professor, Police Major General, Special Expert of Royal Thai Police

บทนำ (Introduction)

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นมิจฉาชีพที่มาในรูปแบบการทำงานเป็นขบวนการ ซึ่งมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ซึ่งการทำงานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อาศัยหลักในการทำงานด้วย 2 ลักษณะ คือ การหลอกลวงให้เกิดความโลภ เช่น หลอกผู้เสียหายว่าได้รับรางวัลมูลค่าจำนวนหนึ่ง แต่ต้องมีการชำระค่าบริการหรือค่าธรรมเนียม และอีกลักษณะหนึ่งคือ การหลอกลวงให้เกิดความกลัว เช่น หลอกผู้เสียหายว่ามีบัญชีที่พัวพันกับยาเสพติด บัญชีจะถูกอายัด และจะถูกตรวจสอบจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งปัจจุบันมีคนหลงเชื่อ และตกเป็นเหยื่อแล้วเป็นจำนวนมาก

ปัจจุบันทางธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ข้อมูลสถิติที่มีผู้เสียหายสูญเงินหลายล้านบาทใน ปี พ.ศ. 2564 พบว่า การฉ้อโกงทางการเงิน (Financial Fraud) ในรูปแบบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีมากขึ้นจากปี พ.ศ. 2563 ร้อยละ 270 หากจัดอันดับนั้น อยู่เป็นอันดับหนึ่ง ที่มีมูลค่าการเสียหายเกือบ 1,600 ล้านบาท ซึ่งเป็นปัญหาที่มีการส่งผลกระทบต่อตามมาทางเศรษฐกิจ และทางสังคม พบว่า ผู้เสียหายบางรายมีการสูญเสียเงินเป็นหนี้สิน หรือคิดสั้นฆ่าตัวตาย จนนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตตามมา นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของประเทศอีกด้วย การเติบโตของอาชญากรรมทางไซเบอร์ในยุคดิจิทัลไม่เพียงแต่สร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจ แต่ยังสร้างความตื่นตระหนกในสังคม (Lavorgna, 2019) และแนวโน้มการก่อเหตุในรูปแบบนี้ยังคงตัวอยู่ในระดับสูงแม้จะผ่านพ้นช่วงวิกฤตการณ์ระดับโลกไปแล้วก็ตาม (Buil-Gil et al., 2021) นอกจากนี้ผลกระทบทางจิตวิทยาจากการตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพออนไลน์ยังขยายวงกว้างไปสู่กลุ่มประชากรในสถานศึกษา และคนรุ่นใหม่อีกด้วย (นันทิยา สวัสดิวิชัยโสภิต, 2563)

จึงเห็นได้ว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นปัญหาที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน รวมถึงเป็นภัยอันตรายที่คุกคามต่อประเทศด้วย ทั้งนี้ในเรื่องคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้เป็นคดีที่ได้รับความสนใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่รัฐในทุกภาคส่วนด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

- 1) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ดีของเทคนิคการสืบสวนสำหรับการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล
- 2) เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับในการใช้เทคนิคการสืบสวนกับการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การทบทวนวรรณกรรม (Reviews of Literature)

การศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการใช้เทคนิคสืบสวนในการเกิดคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นี้ได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการสืบสวนคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ประกอบด้วย

1) แนวคิดและทฤษฎีเทคนิคการสืบสวน

การใช้เทคนิคการสืบสวนในการปฏิบัติงานตามภารกิจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการทำงาน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และความสามารถปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ดังนี้

(1) ความหมายของการสืบสวน

การสืบสวน หมายความว่า การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจ และหน้าที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิด นอกเหนือจากนี้ การสืบสวนยังครอบคลุมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูลดิบ พฤติการณ์แวดล้อม และการวิเคราะห์พยานหลักฐานอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ความผิดและระบุตัวผู้ต้องสงสัยอย่างมีแบบแผน (บันดล สุยะเพ็ญ, 2555; ฤทธิจุฑา เชมะสนิช, 2562)

(2) ประเภทของการสืบสวน

ประเภทแรก การสืบสวนก่อนเกิดเหตุ เป็นกรณีที่เจ้าพนักงานตำรวจได้กระทำไปตามอำนาจและหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานต่างๆอันเป็นการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและประชาชนนั้น

ประเภทที่สอง การสืบสวนหลังเกิดเหตุ เป็นกรณีที่เจ้าพนักงานตำรวจได้กระทำไปตามอำนาจและหน้าที่ในการแสวงหาหลักฐานของคดีที่เกิดขึ้นนั้น ทั้งนี้เพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด อันนำไปสู่การระบุตัวของผู้กระทำผิดการออกหมายจับ จับกุมผู้กระทำผิดนำตัวมาให้พนักงานสอบสวน ดำเนินการต่อไป

(3) รูปแบบการกระทำความผิดและลักษณะของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การจัดองค์กร การกระทำความผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call center) มีลักษณะที่ถือได้ว่าเป็น อาชญากรรมข้ามชาติอย่างหนึ่ง ตามคำนิยามของอนุสัญญาของสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ โดยจะมีการหลอกลวงคนไทย หรือจ้างคนไทยไปเป็นพนักงาน ประจำศูนย์โทรศัพท์นอกประเทศ เพื่อทำการหลอกลวงผู้เสียหายที่เป็นคนไทยหรืออยู่ในประเทศไทย มีความเสียหายเกิดขึ้นในประเทศไทย และจะมีผู้ทำหน้าที่ถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ หรือเรียกว่า ม้าถอนเงิน เพื่อถอนเงินสดในประเทศไทย ประเทศไต้หวัน ประเทศมาเลเซีย หรือสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น โดยกลุ่มองค์กรอาชญากรรม สามารถแบ่งการทำงานออกได้เป็น 4 หน้าที่ ด้วยกัน ดังนี้

(3.1) กลุ่มคอลเซ็นเตอร์ มีการตั้งศูนย์โทรศัพท์ ในต่างประเทศเพื่อสะดวกในการควบคุม พนักงานผู้ทำหน้าที่พูดหรือหลอกลวงเหยื่อไม่ให้หลบหนี หรือไม่ให้ความลับรั่วไหล มีการฝึกหลักการทางจิตวิทยาในการพูดโน้มน้าวและหลอกลวง แต่จะไม่มีการจัดตั้งศูนย์โทรศัพท์ในประเทศที่จะทำการหลอกลวง มีการรับส่งกันเป็นทอด เพื่อความน่าเชื่อถือ โดยศูนย์โทรศัพท์จะติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านทาง อินเทอร์เน็ตหรือ วีโอไอพี (VOIP: Voice Over Internet Protocol) การติดตามค่อนข้างยาก สัญญาณเสียง ชัดเจน โดยจะมีชาวไต้หวันหรือชาวจีนเป็นผู้มีความชำนาญในการควบคุมระบบ และการโทรศัพท์ เพื่อโทรหาผู้เสียหายจะใช้โปรแกรมในการสุ่มไปเรื่อย ๆ ส่วนหมายเลขที่ปรากฏปลายทางจะใช้โปรแกรมในการตั้งหมายเลข ให้ปรากฏเป็นหน่วยงานราชการตามที่ตั้งหรือเรียกว่า หมายเลขปลอม

เช่น สำนักงานป้องกันและป้องกันการฟอกเงิน , กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือว่าเป็นโทรศัพท์จากหน่วยงานนั้น ๆ

(3.2) กลุ่มม้าถอนเงิน ม้าถอนเงิน มักใช้เรียกกลุ่มบุคคลที่เป็นชาวไต้หวัน จีน มาเลเซียหรือชาวไทยที่ราบ สูงที่สามารถพูดภาษาจีนได้ เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้บัตรของเหยื่อในการถอนเงินสดจากตู้ถอนเงินสด อัตโนมัติเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ควบคุมว่ามีเงินเข้าบัญชีธนาคารแล้ว ในคดีที่หลอกลวงคนไทยที่พบบัญชีม้าจะถอนเงินสดทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศเช่น ไต้หวันและสาธารณรัฐประชาชนจีนม้าถอนเงิน อยู่ในความควบคุมของหัวหน้าชาวไต้หวันซึ่งจะต้องประสานงานระหว่างศูนย์โทรศัพท์เพื่อแจ้งให้ม้าถอนเงินไปทำการถอนเงินทันทีเพื่อป้องกันการอายัดบัญชีธนาคารจากผู้เสียหาย

(3.3) กลุ่มจัดหาบัญชีธนาคารหรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ จะมีหน้าที่ในการไปรวบรวมบัญชีและบัตรเอทีเอ็มเพื่อส่งให้กับกลุ่มม้าถอนเงิน และ แจ้งรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ชื่อเจ้าของบัญชี หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเอทีเอ็มให้กับผู้ควบคุม ม้าถอนเงินและศูนย์โทรศัพท์โดยการแจ้งประชาชนทั่วไปให้เปิดบัญชีธนาคารประเภทสะสมทรัพย์ พร้อมขอใช้บัตรบัตรเอทีเอ็มโดยจะมีค่าจ้างอยู่ที่ ประมาณ 1-1,500 บาท หากมีความจำเป็นต้อง ถอนเงินจำนวนมากก็จะขอเพิ่มวงเงิน ซึ่งผู้รับจ้างเปิดบัญชี จะต้องถูกดำเนินคดีในความผิดฐานเป็น ตัวการร่วมกันฉ้อโกงประชาชนเช่นเดียวกัน

(3.4) กลุ่มจัดการทางการเงิน ผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวจะมีหน้าที่ในการรวบรวมเงินสดจากม้าถอนเงินที่ทำการถอนเงิน สดจากตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติที่ทำการหลอกลวงมาได้ ส่งเงินให้กับเจ้าของหรือระดับหัวหน้าต่อไป ซึ่งหากพบหลักฐานเชื่อมโยงไปถึงก็ต้องถูกดำเนินคดีในความผิดฐาน ร่วมกันฉ้อโกงประชาชน เช่นเดียวกัน

ลักษณะการทำงานของขบวนการนี้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บัญชีม้าและเครือข่ายทางการเงิน (Money Mules) ในอาชญากรรมไซเบอร์ระดับสากลที่มีการผสมผสานเทคโนโลยีขั้นต่ำและขั้นสูงเข้าด้วยกันเพื่อยกย้ายถ่ายเทเงินอย่างรวดเร็ว (Leukfeldt & Jansen, 2015) ซึ่งมักใช้กลวิธีการเขียนบทหลอกลวง (Crime Script Analysis) ที่ซับซ้อนแยบยลในการโน้มน้าวเหยื่อ (Nguyen, 2022) และจัดเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติที่จำเป็นต้องมีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะทางในการปราบปรามและสกัดกั้นเครือข่าย (พัลลภ หิรัญรอด, 2562)

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ ไวทยรุ่งโรจน์, 2560 ได้วิจัยเรื่อง มาตรการทางกฎหมายของสถาบันการเงินเพื่อบรรเทาความเสียหายจากการหลอกลวงให้โอนเงินทางโทรศัพท์ เนื่องจากเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันได้มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและมีการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้การติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ชีวิตประจำวันของคนส่วนใหญ่ทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น กลายเป็นช่องทางให้อาชญากรอาศัยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารดังกล่าวและช่องว่างทางกฎหมายคิดค้นวิธีการก่ออาชญากรรมที่ซับซ้อน โดยการนำรูปแบบการโทรศัพท์ด้วยเสียงผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการ

โทรศัพท์หลอกลวงประชาชน จะเห็นได้ว่าการก่ออาชญากรรมในปัจจุบันมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้บัญชีเงินฝากของธนาคารเป็นเครื่องมือรองรับเงินที่ได้จากการกระทำความผิดไปหลอกลวงด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน เช่น กลุ่มที่รวมกันเพื่อหลอกลวงทางโทรศัพท์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนผู้เสียหายหลงเชื่อและโอนเงินออกจากบัญชีเงินฝากของตนเข้าบัญชีของอาชญากรเหล่านั้น

วีระพงษ์ และคณะ, 2556 ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการคดีในสถานีตำรวจ พบว่า การสร้างระบบการบริหารจัดการงานคดีของสถานีตำรวจ จำเป็นต้องคำนึงถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรตำรวจในเรื่องการคุ้มครอง สังคมจากปัญหาอาชญากรรม ซึ่งสะท้อนจากบทบาทขององค์กรในเรื่องการ ป้องกันอาชญากรรม การจับกุมผู้กระทำความผิด การสืบสวนสอบสวน และการให้บริการประชาชน ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคดี ในสถานีตำรวจ จึงขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงระบบงานสอบสวนที่ไม่มีประสิทธิภาพในปัจจุบันและระบบตำแหน่งของพนักงานสอบสวนให้สอดคล้องกับลักษณะ งานของสถานีตำรวจ โดยมุ่งศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวนใน การอำนวยความสะดวก ยุติธรรมให้กับประชาชน ภายใต้ระบบการทำงานด้านการสอบสวนและการบริหารงานสถานีตำรวจที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการนำระบบยุติธรรมชุมชนมาใช้ในสถานีตำรวจ เพื่อยุติความขัดแย้งและส่งเสริมการ มีส่วนร่วมของชุมชน ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่ เกี่ยวข้อง อาจสรุปได้ว่าการบริหารจัดการงานคดีในสถานีตำรวจ มีความหมาย ถึงการพัฒนาใน 3 ด้าน คือ 1. ระบบงานสอบสวน 2. ระบบตำแหน่งของพนักงานสอบสวน และ 3. กระบวนการยุติธรรมชุมชนในระบบงานตำรวจ

นอกจากนี้ เดวิท ไชยสาร และ ศาสวัต เพ่งแพ (2565) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสืบสวนสอบสวน พบว่า ข้าราชการตำรวจฝ่ายสืบสวนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Garicano และ Heaton (2007) ที่ชี้ว่าการจัดองค์กรตำรวจ และการประยุกต์ใช้ระบบประมวลผลข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยจะช่วยให้ผลสำเร็จในการควบคุมและคลี่คลายคดีอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ขณะเดียวกัน การทำความเข้าใจมิติด้านนิติจิตวิทยาและความมั่นใจในองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนงานสืบสวน (สมวดี ไชยเวช, 2561) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดเก็บพยานหลักฐานทางดิจิทัลจากอุปกรณ์พกพา ซึ่งแม้จะไม่ได้ถูกเปิดใช้งานในขณะเกิดเหตุก็สามารถนำมาใช้พิสูจน์พยานหลักฐานทางคดีทางนิติวิทยาศาสตร์ได้ (Bhattathiripad, 2018)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1) รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการใช้เทคนิคสืบสวนในกรณีการเกิดคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาจะทำจากการขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ที่เคยปฏิบัติงานในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 จำนวนทั้งสิ้น 9 นาย เพื่อทำการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ และจะจัดทำแนวทางการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่ดีในการใช้เทคนิคสืบสวนกรณีการเกิด

คดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ออกมาเป็นลักษณะของแผนที่ความคิด (Mind map) เพื่อให้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนกรณีการเกิดคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

2) การเก็บข้อมูลและเครื่องมือในการวิจัย

ใช้การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้คำถาม 6 ข้อ รายละเอียดคำถามดังนี้

- (1) ท่านมีการวางแผนหรือเตรียมตัวอย่างไรก่อนการปฏิบัติงานในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- (2) ท่านมีการดำเนินการในการใช้เทคนิคสืบสวนอย่างไรจนรู้ตัวผู้กระทำความผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- (3) ท่านมีการประสานงาน หรือปรึกษาหน่วยงานอื่นๆ เพื่อขอความช่วยเหลือในการจับกุมตัวผู้กระทำความผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์หรือไม่ อย่างไร
- (4) ท่านมีการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานอะไรบ้าง เพื่อจับกุมตัวผู้กระทำความผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อย่างไร
- (5) ท่านมีการเชื่อมโยงพยานหลักฐาน จนสามารถใช้เป็นหลักฐานในการจับกุมตัวผู้กระทำความผิดอย่างไรบ้าง
- (6) ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เทคนิคสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างไร

3) จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระบวนการตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองสิทธิและรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคน โดยโครงการวิจัยได้รับการพิจารณาและอนุมัติรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างถูกต้อง ปรากฏตามเอกสารรับรองเลขที่ 651027-47 และรหัสโครงการวิจัย FSRPCA-IRB-65047

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลักเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว ได้ใช้การพรรณนา การวิเคราะห์ และการสรุปผลในรูปแบบผังงาน

ผลการวิจัย (Results)

จากการศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ดีสำหรับเทคนิคสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่ได้ทำการศึกษาจากกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่เคยปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี ซึ่งอยู่ในระดับตำแหน่งตั้งแต่รองสารวัตร จนถึงระดับตำแหน่งผู้กำกับการ ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- (1) แนวทางการปฏิบัติที่ดีของเทคนิคการสืบสวนสำหรับการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล สามารถทำเป็นรูปแบบแผนผังความคิดออกมาให้ได้ลักษณะหลักการปฏิบัติงานใน 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการวางแผนหรือการเตรียมตัวก่อนการใช้เทคนิคสืบสวนในคดี

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ 2) ขั้นตอนหรือกระบวนการใช้เทคนิคสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และ 3) ขั้นตอนหลังการใช้เทคนิคสืบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

(2) แนวทางการปฏิบัติที่ดีสำหรับการใช้เทคนิคการสืบสวนกับการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งในการศึกษาการวิจัยนี้เป็นเพียงการเสนอขอบเขตการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

การปฏิบัติงานในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีความจำเป็นตั้งแต่การเตรียมตัว เตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน เพราะถ้าหากวางแผน หรือการเตรียมการต่างๆ ไม่ดี หรือไม่เพียงพอ จะส่งผลกระทบหลายๆ อย่างตามมา แต่การได้มาของข้อมูลทั้งหมดต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกภาคส่วน เช่น ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน หรือแม้แต่หน่วยงานจากต่างประเทศ เพราะส่วนใหญ่ ตัวการใหญ่จะไม่ได้อยู่ในประเทศนั้นๆ นอกจากการร่วมมือกันในทุกภาคส่วนในการตามหาตัวผู้กระทำความผิดแล้ว ยังต้องหาวิธีหรือหนทางเพื่อป้องกันการสูญเสีย หรือป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายในคดีนี้อีกด้วย เช่น การกำหนดบทลงโทษให้กับผู้ที่รับจ้างเปิดบัญชีม้า หรือการปรับใช้กฎหมายบางอย่างเพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสำหรับใช้ค้นหาข้อมูลคนร้ายได้มากขึ้น หรือแม้แต่การปรับการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกมากเกินไป เช่น การโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ที่มีความไวภายในไม่กี่นาที แต่มีการสูญเสียเงินนับไม่ถ้วน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นการผิดพลาดไม่ก็วินาทีดังนั้นแนวคิดที่ว่า หากลดการสูญเสียเงินจำนวนมาก นอกจากตั้งระบบ โอทีพี (OTP) แล้วควรยืดเวลาในการที่เงินจะโอนเข้าสู่บัญชีอื่น ให้มีเวลานานขึ้น อาจจะกำหนดเป็น โอนแล้วแต่เงินจะเข้าบัญชีธนาคารอื่นได้ อีก 3 วัน เป็นต้น ส่วนกรณีที่มีการโอน ก็ให้ทำการถ่ายรูปบัญชีที่โอนไว้ ทั้งผู้โอนและผู้รับ เพื่อมาเคลียร์บัญชีของตนเองได้อีกทางหนึ่ง เพราะฉะนั้นจะเป็นการยืดระยะเวลาการสูญเสียเงินให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ เพราะจากการที่ศึกษาพบว่า การโอนเงินของผู้เสียหายบางครั้ง กระทำด้วยความเผลอโผล่ หรือหลงกลของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และปัญหาหลักๆ อีกอย่างหนึ่ง คือ ส่วนใหญ่ยังจับตัวการใหญ่ได้ไม่ทั้งหมด ส่วนที่จับได้เป็นเพียงบัญชีม้า หรือต้นทางรับเงินกว่าจะไปถึงตัวการใหญ่ อาจมีการแปลงรูปแบบการใช้เงินเป็นอย่างอื่น เช่น นำเงินไปชำระสินค้าหรือบริการต่างๆ หรือมีการย้ายบัญชีไปบัญชีอื่นๆ นับไม่ถ้วน ทำให้ล่าช้า หรือเกิดความซับซ้อนต่อการสืบสวนทั้งสิ้น ฉะนั้นการสืบสวนสอบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เห็นควรที่จะมีระบบที่ป้องกันเพื่อลดความเสียหายดังกล่าวนี้ หรือถ้าหากมีนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถใช้สืบค้นเพื่อหาเส้นทางการเงิน หรือนวัตกรรมสิ่งต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อการสืบสวน จึงควรให้การสนับสนุนเพื่อแก้ไขหรือลดปัญหาการเกิดอาชญากรรมในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์นี้ด้วย

ผลการวิจัยในประเด็นความสำคัญของนโยบายและการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง (2563) และ อุษณีย์ ปานนาค (2565) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือทางเทคโนโลยี และสวัสดิการที่เพียงพอ ส่งผลโดยตรงต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายสืบสวน ท่ามกลางปัญหาอุปสรรคเชิงโครงสร้างและการขาดแคลนกำลังพลในระดับปฏิบัติการ (อมรเทพ เมืองแสน, 2556) ดังนั้น การสร้างประสิทธิผลที่ยั่งยืนใน

กองบัญชาการตำรวจนครบาล จึงต้องอาศัยการจัดการความรู้งานสืบสวนที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาถอดบทเรียนและประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบ (ดิฐภัทร บวรชัย, 2563) ควบคู่ไปกับการรักษาระบบความปลอดภัยและการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกในพื้นที่ (สุพัตรา ขอมกระโทก และ พชร สันทัด, 2563) ตลอดจนการบูรณาการหลักสูตรความปลอดภัยไซเบอร์เข้ากับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเพื่อลดโอกาสและช่องว่างในการกระทำความผิดของคนร้าย (Payne & Hadzhidimova, 2021)

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

1) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลจากกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตั้งแต่ระดับรองสารวัตร ไปจนถึงผู้กำกับ การ ซึ่งข้อมูลที่ได้ย่อมมีความหลากหลาย ทั้งในเรื่องประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติงานในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ความสามารถในการอธิบายถึงขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่เคยปฏิบัติมา รวมถึงการเข้าถึงตัวผู้ให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ ทั้งในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติค่อนข้างระมัดระวังในการให้ข้อมูลเป็นพิเศษ ส่วนการสัมภาษณ์ของข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้ ถือว่ามีประเด็นที่สำคัญๆ หลายประเด็นที่ทางผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลหลักมีความจำเป็นต้องระมัดระวังในการให้ข้อมูลเป็นอย่างมาก รวมถึงการเขียนรายงานถึงแนวทางการปฏิบัติงานในการใช้เทคนิคสืบสวนคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต้องมีความรอบคอบและเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต่อการให้ข้อมูลทางวิชาการ

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรทำการ โฟกัสกรุป (focus group) ของแต่ละระดับชั้น เช่น อาจจะมี กรุป (group) ระดับรองสารวัตร ระดับสารวัตร ระดับรองผู้กำกับ การ หรือระดับผู้กำกับการ และไม่ควรจำกัดประสบการณ์การทำงาน เพราะในเรื่องเทคนิคนั้น ไม่ได้ประเมินจากประสบการณ์ แต่ควรประเมินจากความคิดและการวางแผนของแต่ละท่านมากกว่า ดังนั้น การทำ focus group อาจได้มาถึงข้อสรุปบางอย่างที่เป็นทางในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- ณัฐวุฒิ ไชยรุ่งโรจน์. (2560). *มาตรการทางกฎหมายของสถาบันการเงินเพื่อบรรเทาความเสียหายจากการหลอกลวงให้โอนเงินทางโทรศัพท์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงฤทธิ เบ็ญจางิกุล ชัยรุ่งเรือง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี. *มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปริทรรศน์*, 3(3), 394-410.
- ดิฐภัทร บวรชัย. (2563). การจัดการความรู้งานสืบสวนที่เป็น Best Practice ของสุดยอดนักสืบ 4.0. *ศิลปะการจัดการ*, 4(2), 385-398.

- เดวิท ไชยสาร และ ศาสวัต เพ่งแพ. (2565). ความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสืบสวนสอบสวนของข้าราชการตำรวจฝ่ายสืบสวนสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 2. กองบังคับการตำรวจนครบาล 2.
- นันทิยา สวัสดิวิชัยโสภิต. (2563). การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในสถานศึกษา กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยนเรศวร [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บันดล สุยะเพี้ยน. (2555). ความหมายและประเภทของการสืบสวน. เพชรเกษมพรี้นติ้ง กรุป.
- พัลลภ หรั่งรอด. (2562). มาตรการตามกฎหมายในการปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ ศึกษาเฉพาะกลุ่มคอลเซ็นเตอร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฤทธิจุฑา เขมะสนิข. (2562). ความหมายและประเภทของการสืบสวน. เพชรเกษมการพิมพ์.
- วีระพงษ์ บุญโญภาส และ สุพัตรา แผนวิจิต. (2556). แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคดีในสถานตำรวจ. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 7(2), 33-74.
- สมวดี ไชยเวช. (2561). ความรู้ และความมั่นใจในความรู้ทางนิติจิตวิทยา ด้านงานสืบสวนสอบสวนของนักเรียนตำรวจ. สุทธิปริทัศน์, 32(103), 29-41.
- สุพัตรา ขอมกระโทก และ พชร สันทัด. (2563). การจัดการความปลอดภัยปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธยา: กรณีการศึกษาในเชิงการป้องกัน. วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย, 16(2), 50-64.
- อมรเทพ เมืองแสน. (2556). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน จังหวัดมหาสารคาม [รายงานผลการวิจัย]. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อุษณีย์ ปานนาค. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรภาค 9 [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Bhattathiripad, V. P. (2018). Non-use of a mobile phone during conducting crime can also be evidential. *CDFS Proceedings*, 97-105.
- Buil-Gil, D., Zeng, Y., & Kemp, S. (2021). Offline crime bounces back to pre-COVID levels, cyber stays high: Interrupted time-series analysis in Northern Ireland. *Crime Science*, 1-16. <https://doi.org/10.1186/s40163-021-00162-9>
- Garicano, L., & Heaton, P. (2007). *Computing crime: Information technology, police effectiveness, and the organization of policing*. University of Chicago.
- Lavorgna, A. (2019). Cyber-organised crime. A case of moral panic. *Trends in Organized Crime*, 22, 357-374. <https://doi.org/10.1007/s12117-018-9342-y>
- Leukfeldt, R., & Jansen, J. (2015). Cyber criminal networks and money mules: An analysis of low-tech and high-tech fraud attacks in the Netherlands. *International Journal of Cyber Criminology*, 9(2), 173-184.



Nguyen, T. V. (2022). The modus operandi of transnational computer fraud: A crime script analysis in Vietnam. *Trends in Organized Crime*, 25, 226-247.

<https://doi.org/10.1007/s12117-021-09422-1>

Payne, B. K., & Hadzhidimova, L. (2021). Cyber security and criminal justice programs in the United States: Exploring the intersections. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 13(2), 385-404.