



หลักนิติธรรมและการมีส่วนร่วมของกระบวนการยุติธรรมไทย
ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์

จัดทำโดย

พลตำรวจโทอุดร ยอมเจริญ

รหัสประจำตัว ๖๗๑๒๕๒

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการอบรมหลักสูตร
“หลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย” (นธป.) รุ่นที่ ๑๒

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

๑. บทนำ

ภัยสังคมเกี่ยวกับ “การหลอกลวงทางโทรศัพท์” รวมไปถึง “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ล่าสุด สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) รายงานภาวะสังคมไทย ไตรมาสแรก ปี ๒๕๖๗ โดยระบุถึงประเด็นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ต้องให้ความสำคัญเรื่องหนึ่งนั่นคือ ภัยมิจฉาชีพที่มักกระทำการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ซึ่งพบสถิติการหลอกลวงเพิ่มขึ้น^๑ ทั้งนี้จากรายงานของ Whocalls ในปี ๒๕๖๖ แม้ในภาพรวมของภูมิภาคเอเชีย พบการหลอกลวงทางโทรศัพท์จำนวน ๓๔๗.๓ ล้านครั้ง ลดลง ๑๔% จากปี ๒๕๖๕ แต่กลับพบว่า “คนไทย” ได้รับสายโทรเข้าและข้อความ (SMS) หลอกลวงมากที่สุดในเอเชียถึง ๗๘.๘ ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นกว่า ๑๘% จาก ๖๖.๗ ล้านครั้ง ในปี ๒๕๖๕ แยกเป็น สายโทรเข้า ๒๐.๘ ล้านครั้ง เพิ่มขึ้น ๒๒% จาก ๑๗ ล้านครั้ง ข้อความหลอกลวง (SMS) ๕๘.๓ ล้านข้อความ เพิ่มขึ้น ๑๗% จาก ๔๙.๗ ล้านข้อความ^๒

ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพนันออนไลน์ การหลอกลวงให้กู้ยืม และการแอบอ้างเป็นบริษัทขนส่ง และหน่วยงานรัฐ ซึ่งมักพบใจความประโยชน์ เช่น พัสตุตกหล่น/เสียหายยืนยันสิทธิการกู้เงิน เว็บใหม่ฟรี ๕๐๐ บาท การค้างชำระค่าไฟ การได้รับเงินภาษีคืน ฯลฯ เป็นต้น สำหรับการหลอกลวงผ่านทางข้อความ (SMS) พบว่า เฉลี่ยคนไทย ๑ คน จะได้รับข้อความหลอกลวงจำนวน ๒๐.๓ ข้อความ มากที่สุดในเอเชีย รองลงมาคือ ฟิลิปปินส์ ๑๙.๓ ข้อความ และฮ่องกง ๑๖.๒ ข้อความ ซึ่งมีมิจฉาชีพมักใช้ข้อความ (SMS) ในการติดต่อครั้งแรก และหลอกลวงให้เหยื่อกดลิงก์เพื่อขโมยข้อมูลส่วนตัว ดังนั้น จึงต้องเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อถูกหลอกลวงเนื่องจากมิจฉาชีพอาจมีเทคนิคกลยุทธ์รูปแบบใหม่ ๆ ที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

ในไตรมาสที่ ๒ ของปี พ.ศ.๒๕๖๗ การรายงานสถิติการรับแจ้งความคดีออนไลน์ พบว่าในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ มีจำนวนเฉลี่ย ๙๙๒ คดีต่อวัน สูงกว่า การแจ้งความ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ที่มีการแจ้งความเฉลี่ย ๘๕๕ คดีต่อวัน ซึ่งหากพิจารณาด้านมูลค่าความเสียหายของคดีอาชญากรรมออนไลน์รวมทุกประเภท พบว่าเมษายน ๒๕๖๗ มีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย ๑๑๐ ล้านบาทต่อวัน มีมูลค่าความเสียหายลดลง จากเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ที่มีมูลค่าความเสียหายเฉลี่ย ๑๔๙ ล้านบาทต่อวันสอดคล้องกับรายงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้มีการเก็บสถิติการรับแจ้งความออนไลน์ที่เป็นภัยคุกคามทางไซเบอร์รวมถึงแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากช่องทาง www.thaipoliceonline.go.th และสายด่วน ๑๔๔๑ พบว่า ตั้งแต่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ มีการรับแจ้งความไปแล้วกว่า ๗๐๐,๐๐๐ คดี และการติดตามทรัพย์สินคืนนั้นมีไม่ถึง ๑๐% ของมูลค่าที่เกิดความเสียหายกว่า ๑๐๐,๐๐๐ ล้านบาท^๓

^๑สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ๒๕๖๗. รายงานภาวะสังคมไทย ไตรมาสแรกปี ๒๕๖๗ สืบค้นได้ที่

https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=socialoutlook_report

^๒Whocalls. ๒๐๒๓. Whocalls Annual Report ๒๐๒๓. Available online https://whoscall.com/en/blog/articles/๑๒๔๙-๒๐๒๓_Whoscall_annual_report

^๓สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สถิติแจ้งความออนไลน์ ส.ค.๒๕๖๗. สืบค้นได้ที่ www.royalthaipolice.go.th

เห็นได้ชัดว่า ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ทวีความรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน กำลังเป็นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย การหลอกลวงประชาชนผ่านโทรศัพท์เพื่อแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่เพียงแต่สร้างความเสียหายทางวัตถุ แต่ยังส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้เสียหายอย่างรุนแรง การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการโดยหลายภาคส่วน

หลักนิติธรรมเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างสังคมที่ปลอดภัยและเป็นธรรม การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อผู้กระทำผิดในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จะเป็นการส่งสัญญาณเตือนไปยังกลุ่มอาชญากรและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแจ้งเบาะแสและการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสืบสวนสอบสวนและจับกุมผู้กระทำผิด

บทความนี้จะวิเคราะห์สภาพปัญหาของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทยอย่างละเอียด และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยอาศัยหลักนิติธรรมและการมีส่วนร่วมของกระบวนการยุติธรรมไทย โดยจะให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของกฎหมาย การพัฒนาระบบการบังคับใช้กฎหมาย และการสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน เพื่อร่วมกันสร้างสังคมที่ปลอดภัยจากภัยคุกคามรูปแบบใหม่นี้

๒.สภาพปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในภาพรวมของประเทศไทย

การปรับตัวของแก๊งคอลเซ็นเตอร์โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการและเทคนิคในการหลอกลวงอยู่เสมอ ทำให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างยากลำบาก ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนในการกระทำผิด ทำให้การสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานเป็นเรื่องที่ท้าทาย นอกจากนี้ การที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีความรู้และหลบเลี่ยงการจับกุมโดยใช้ช่องโหว่ทางกฎหมาย จึงเห็นว่ากลุ่มอาชญากรข้ามชาติลักษณะนี้มักจะตั้งฐานปฏิบัติการอยู่ในต่างประเทศ ทำให้การจับกุมตัวผู้กระทำผิดเป็นเรื่องยาก ในบทความนี้จะให้ข้อมูลรายละเอียดสภาพปัญหาแต่ละด้านเพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงในภาพรวมถึงความจำเป็นและความท้าทายในการนำหลักนิติธรรมมาใช้ในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

๒.๑ ปัญหาเรื่องข้อกฎหมายฉ้อโกง ฉ้อโกงประชาชน

กฎหมายที่มีอยู่ทำให้ไม่สามารถตัดไฟแต่ต้นลมได้ตั้งแต่การรับแจ้งเหตุไปจนถึงการติดตามพยานหลักฐานและติดตามทรัพย์สินคืนมาสู่ผู้เสียหาย ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากกฎหมายไทย เมื่อไม่มีผู้ได้รับความเสียหายจากการถูกหลอกลวงมาแจ้งความร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่เห็นพฤติกรรมการกระทำความผิดที่เข้าข่าย ก็ไม่สามารถดำเนินคดีได้ ต้องรอให้ผู้เสียหายมาแจ้งความร้องทุกข์ดำเนินคดีก่อน ซึ่งผู้เสียหายจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่เข้าใจสิทธิของตนเองในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกว่าผู้เสียหายจะมาแจ้ง ก็ไม่ทันการแล้ว

ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการจับกุมและการบังคับใช้กฎหมายในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้มีประสิทธิภาพก็เป็นปัญหาหลักของต่างประเทศเช่นเดียวกับประเทศไทย ดังนั้นในเมื่อขั้นตอนในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการจับกุมหรือปราบปรามเป็นขั้นตอนที่ทำได้ยากในทางปฏิบัติ จึงพบว่าในต่างประเทศมักจะเน้นการบังคับใช้ แผนปฏิบัติการเชิงรุกและมาตรการทางกฎหมายที่ใช้การป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อที่จะช่วยบรรเทา

ความเสียหายให้กับประชาชนมากกว่าการเน้นการปราบปรามและวิธีที่จะช่วยการป้องกันได้ดีคือการให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเป็นตัวดักจับความผิดปกติของหมายเลขโทรศัพท์เนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่มักใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่ผิดกฎหมายหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่มีคนใช้งานโดยใช้เทคโนโลยีในการแปลงหมายเลขและแอบอ้างเป็นหน่วยงานหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ ดังนั้นถ้าในส่วนของต้นทางคือกิจการโทรคมนาคมสามารถทำการตรวจสอบหรือ ตรวจพบตั้งแต่แรกจะทำให้ประชาชนเกิดความสูญเสียลดน้อยลง ซึ่งจากการที่ต่างประเทศหันมาสนใจการป้องกันมากกว่าปราบปรามพบว่าสถิติการสูญเสียของประชาชนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นการออกมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันหมายเลขโทรศัพท์ที่มีความผิดปกติไม่ว่าจะเป็นจัดให้แผนปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การตรวจสอบและแบ่งปันข้อมูลโทรศัพท์ที่กระทำผิดระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนแม้ว่าจะไม่ได้ช่วยลดปริมาณการโทรเข้ามาหลอกลวงประชาชนแต่ช่วยให้ลดความสูญเสียทางการเงินได้อย่างมากเนื่องจากประชาชนได้ตระหนักถึงการหลอกลวงและมีความรู้ในการตัดสินใจว่าหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวที่โทรเข้ามาเป็นการหลอกลวงหรือไม่^๕

ประเทศไทยมีหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สำคัญ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการสืบสวนสอบสวนจับกุมผู้กระทำผิด ดำเนินคดีตามกฎหมาย และป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมถึงแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยมีหน่วยงานเฉพาะทาง เช่น กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี (ปอท.) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ในการสืบสวนสอบสวนและรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้เสียหาย สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.) ในการสนับสนุนการเก็บข้อมูลพยานหลักฐานประกอบความเห็นให้แก่พนักงานสอบสวน กองการต่างประเทศ (ตท.) ในการประสานข้อมูลผ่านช่องทางตำรวจสากลและเครือข่ายตำรวจระหว่างประเทศ มีสำนักงานอัยการที่มีหน้าที่พิจารณาคดีและดำเนินคดีต่อผู้ต้องหาที่ถูกตำรวจจับกุมมา ส่งฟ้องศาล และดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีจนถึงที่สุด ตลอดจนการติดตามประสานงานระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญากรณีที่มีการขอหลักฐานจากต่างประเทศและการส่งตัวผู้ร้ายข้ามแดน อีกทั้งมีศาลซึ่งมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และลงโทษผู้กระทำผิดตามกฎหมาย และยังมีกระทรวงยุติธรรมซึ่งมีหน้าที่ดูแลระบบงานยุติธรรม ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด และให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายอีกด้วย

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรคมนาคม และกิจการไปรษณีย์ (กสทช.) ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ออกกฎระเบียบและมาตรการป้องกันการใช้เครือข่ายโทรคมนาคมในการกระทำผิดกฎหมาย รวมถึงร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งได้กล่าวมาแล้วบางส่วน โดยมีความร่วมมือกับทางสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบและยึดอายัดทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิด รวมถึงติดตามยึดทรัพย์สินของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ซึ่งมีบทบาทในการกำกับดูแลสถาบันการเงิน

^๕ วิชาญชนก ศรีภมร. ๒๕๖๕. แนวทางการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออนไลน์โดยมาตรการกำกับดูแลของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม. คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

และระบบการชำระเงิน เพื่อป้องกันการโอนเงินที่ผิดกฎหมายและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการหลอกลวงทางการเงิน

จากการศึกษาพบว่า แม้ว่าประเทศไทยจะมีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรคมนาคม และกิจการไปรษณีย์ (กสทช.) ที่มีอำนาจทางกฎหมายในการออกประกาศในเรื่องต่างๆเพื่อใช้บังคับกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่ต้องปฏิบัติตามไม่ว่าจะเป็นเรื่องการพิสูจน์และยืนยันตัวตนหรือเรื่องอื่นๆก็ตาม ซึ่งพบว่า ขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ในการยืนยันและพิสูจน์ตัวตนยังคงมีช่องโหว่อยู่มาก ทำให้เกิดกรณีที่ผู้บริโภคถูกลอกลวงจากการสวมสิทธิการย้ายหมายเลขโทรศัพท์ จึงเห็นว่าในเมื่อสำนักงาน กสทช. ได้รับอำนาจจากกฎหมายในการออกประกาศแล้ว กสทช.ควรออกประกาศเกี่ยวกับวิธีการยืนยันตัวตนเพื่อป้องกันการหลอกลวงทางโทรศัพท์โดยเฉพาะแยกเป็นอีกหนึ่งฉบับ เพื่อจะได้นำมาปรับขั้นตอนและวิธีการพิสูจน์ยืนยันตัวตนให้เหมาะสมกับการป้องกัน การหลอกลวงทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ควรผลักดันให้ภาครัฐส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ เชื่อมต่อฐานข้อมูลกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมในการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์เพื่อที่จะได้ทำการตรวจจับหรือปิดกั้นการใช้งานหมายเลขได้อย่างทันทั่วถึงและส่งเสริมการร่วมกันทำงานแบบบูรณาการโดยรวมเป็นฐานข้อมูลส่วนกลางไม่แยกส่วน ซึ่งการพิสูจน์ตัวตนจะช่วยกระบวนการของตำรวจได้อย่างมาก เนื่องจากในปัจจุบันผู้ให้บริการโทรคมนาคมแต่ละเครือข่ายยังคงทำงานแยกเป็นอิสระรวมไปถึงขั้นตอนในการตรวจสอบหมายเลขที่ต้องผ่านกระบวนการและใช้เวลาค่อนข้างมาก ทำให้บางครั้งการจำกัดการเข้าถึงหมายเลขโทรศัพท์เหล่านั้นอาจไม่ทันการประกอบกับเพื่อลดความเป็นอิสระของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้น้อยลงอีกทั้งเสียเวลาในการตรวจสอบเพื่อประกอบสำนวนคดีของชั้นตำรวจอีกด้วย

ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นประเด็นที่ซับซ้อนและท้าทาย เนื่องจากลักษณะเฉพาะของอาชญากรรมประเภทนี้ ซึ่งมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบอยู่ตลอดเวลา ทำให้การติดตามจับกุมผู้กระทำผิดเป็นเรื่องยากยิ่งขึ้น ปัญหาหลักๆ ที่พบได้แก่

๒.๑.๑ ความซับซ้อนของโครงข่ายอาชญากรรม:แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักมีเครือข่ายข้ามชาติ ทำให้การติดตามตัวผู้กระทำผิดเป็นเรื่องยากและซับซ้อน เนื่องจากต้องประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศ โดยแต่ละประเทศก็มีตัวบทกฎหมาย แนวทางการบังคับใช้กฎหมายที่แตกต่างกัน หรือบางประเทศก็ไม่มีกฎหมายรองรับด้วยซ้ำ ยิ่งการติดตามการบังคับกฎหมายในรูปแบบที่ต้องมีการใช้เทคโนโลยีในการก่ออาชญากรรม ทำให้การสืบสวนสอบสวนมีความซับซ้อนมากขึ้น และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยด้วย อย่างไรก็ตามการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เท่าทันก็เป็นเรื่องที่ทำนายเนื่องจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักเปลี่ยนแปลงรูปแบบการกระทำผิดอยู่เสมอ ทำให้การปรับตัวของกฎหมายและเจ้าหน้าที่ไม่ทันต่อสถานการณ์

๒.๑.๒ หลักฐานทางดิจิทัล : แม้ว่าจะมีการแจ้งความร้องทุกข์ถูกต้องตามกระบวนการยุติธรรมแล้วก็ตาม สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไปคือ การเก็บรักษาหลักฐานทางดิจิทัล ซึ่งปัญหาที่พบคือ หลักฐานทางดิจิทัลมักถูกทำลายหรือปกปิดได้ง่าย ทำให้การรวบรวมหลักฐานเป็นเรื่องยากต่อการพิสูจน์ที่มาและความถูกต้องของหลักฐานทางดิจิทัลต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งอาจมีจำนวนจำกัด อีกทั้งกฎหมายเกี่ยวกับหลักฐานทางดิจิทัลอาจยังไม่ครอบคลุมเพียงพอต่อการนำมาใช้ในคดี การรับฟังพยานหลักฐานตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และผู้พิพากษา ยังไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ครอบคลุมเพียงพอ นอกจากนี้ พยานหลักฐานจำนวนมากก็อยู่ในต่างประเทศ ซึ่งความร่วมมือและกลไกที่มีอยู่ก็ไม่เพียงพอ

๒.๑.๓ การขาดความร่วมมือจากผู้เสียหาย: ผู้เสียหายบางรายอาจรู้สึกอับอายที่ถูกหลอกหลวง จึงไม่กล้าแจ้งความบางรายอาจไม่เข้าใจกระบวนการทางกฎหมาย หรือไม่เชื่อมั่นในระบบยุติธรรมบางรายอาจ ประสบความเสียหายไม่มาก จึงไม่ต้องการดำเนินคดีให้เสียเวลา

๒.๑.๔ ทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ: จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์อาจไม่เพียงพอต่อปริมาณคดี โดยที่จำนวนคดีมีมากขึ้นเมื่อประชาชนเข้าใจวิธีการแจ้งความดำเนินคดีมากขึ้น ในขณะที่กระบวนการผลิตเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการสืบสวนสอบสวนคดีเทคโนโลยีต้องใช้เวลาและอาศัยประสบการณ์เช่นกัน นอกจากนี้ การสืบสวนสอบสวนคดีเทคโนโลยีต้องใช้ งบประมาณจำนวนมากในการจัดซื้ออุปกรณ์และซอฟต์แวร์ในการส่งเสริมการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.๒ ปัญหาเรื่องการขอข้อมูลการสืบสวนสอบสวนต่างๆ

ในการรวบรวมพยานหลักฐาน การสกัดกั้นความเสียหาย และการติดตามคนร้ายในคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีรายการที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหลายประการ เช่น การตรวจสอบเส้นทางทางการเงินจากธนาคาร การประสานตลาดหลักทรัพย์ในเรื่องสินทรัพย์ดิจิทัล การตรวจสอบโหนดที่ดินที่ถูกหลอก การตรวจสอบข้อมูลธุรกิจ การตรวจสอบข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์ การตรวจสอบไปรษณีย์พัสดุภัณฑ์ที่ถูกอ้างถึง เป็นต้น เห็นได้ชัดว่า แม้วิธีการหลอกหลวงจะไม่ต่างกัน แต่วิธีการแสวงหาข้อมูลในชั้นสืบสวนสอบสวนนั้นมีขั้นตอนที่ ซับซ้อน ต้องใช้ระยะเวลาในการขอข้อมูล เพื่อมาใช้วิเคราะห์เส้นทางในการทำธุรกรรมต่างๆ ทำให้การสืบสวนล่าช้า และไม่ทันท่วงที

ปัญหาในการขอข้อมูลการสืบสวนสอบสวนในคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากหน่วยงานต่างๆ เช่น ธนาคาร, สำนักงานที่ดิน, บริษัทไปรษณีย์, และผู้ให้บริการโทรคมนาคม ฯลฯ และหน่วยอื่นๆ ก็อุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมประเภทนี้ ปัญหาเหล่านี้มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ดังนี้

๒.๒.๑ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับความลับของลูกค้า โดยเฉพาะธนาคารและผู้ ให้บริการโทรคมนาคม มีข้อจำกัดทางกฎหมายในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งกระบวนการขอข้อมูล มักมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน ทำให้การสืบสวนล่าช้า อีกทั้งกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่ทางเอกชนมี อยู่หรือเกี่ยวข้องอาจมีความไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ

๒.๒.๒ เทคโนโลยีและข้อมูล โดยเฉพาะการกำหนดรูปแบบข้อมูล รูปแบบการขอข้อมูล แบบฟอร์มการกรอกข้อมูล ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีทั้งฝ่ายผู้เสียหาย และฝ่ายเจ้าหน้าที่ ในการสืบสวนสอบสวนที่ยังไม่เป็นรูปธรรม ซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดมักกระจัดกระจายอยู่ในระบบที่ แตกต่างกัน ทำให้การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเรื่องยาก ในขณะที่ทางการสืบสวนมีเงื่อนไขทางด้านเวลา แต่ความเร็วในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่อาชญากรใช้ในการก่อเหตุเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดตามร่องรอยของอาชญากรรมเป็นเรื่องท้าทาย นอกจากนี้ปริมาณข้อมูลที่ต้องวิเคราะห์มีจำนวนมาก ทำให้การสืบสวน ใช้เวลานาน เช่น การถอดข้อมูลการใช้โทรศัพท์ การติดตามเส้นทางทางการเงินที่ไม่ปกติ เป็นต้น

๒.๒.๓ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เป็นเอกเทศต่อกัน ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการ แบ่งปันข่าวสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ อาจมีความล่าช้าหรือไม่ราบรื่น เนื่องจากขาดระบบกลางในการ

แลกเปลี่ยนข้อมูล อีกทั้งแต่ละหน่วยงานมีระบบการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้การประสานงานและทำงานร่วมกัน เป็นไปได้ยากข้อมูลที่ได้อาจมาจากคนละแหล่งข้อมูล เช่น เจ้าหน้าที่สืบสวนได้ข้อมูลทางการเงินจากหลายธนาคาร แต่ ข้อมูลจากธนาคารที่ต่างกัน ก็มีรูปแบบข้อมูลการจัดเก็บที่ไม่เหมือนกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน ต้องใช้เวลาในการปรับข้อมูลให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อีกทั้งยังต้องใช้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนที่มีความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี จึงจะสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้

๒.๒.๔ การข้อมูลจากสื่อโซเชียลต่าง ๆ เช่น LINE tiktok facebook Instragram เป็นต้น แม้ว่า จะเป็นสื่อหลักที่คนไทยใช้บริการแต่ทั้งหมดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ให้บริการเป็นของต่างประเทศ ทำให้ยากในการขอความร่วมมือ เพื่อขอข้อมูลเพื่อใช้ในการสืบสวน แม้ว่าตำรวจจะส่งข้อมูลให้พนักงานอัยการ แต่การขอความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญาในชั้นสืบสวน ต้องอาศัยทั้งข้อมูลจากตำรวจและอัยการ ประกอบกันตั้งแต่เริ่มทำคดี จึงจะได้พยานหลักฐานมาพิสูจน์ทราบก่อนที่จะมีความเห็นทางคดีต่อไป ซึ่งคดีที่เกิดขึ้นในลักษณะที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ จะอยู่ในอำนาจอัยการสูงสุด ทำให้มีปัญหาในการตั้งต้นคดี การสอบสวน และมีความล่าช้า ในการขอความร่วมมือจากต่างประเทศ ซึ่งใช้ระยะเวลาเวลานาน ทำให้การสืบสวน ไม่ทันถ่วงที

๒.๓ ปัญหาการติดตามทรัพย์สินคืนจากคดีคอลเซ็นเตอร์

ปัญหาที่ผู้เสียหายส่วนใหญ่มักเผชิญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเงินที่ถูกหลอกลวงไปแล้วถูกโอนไปยังบัญชีม้า หรือถูกเปลี่ยนรูปไปเป็นทรัพย์สินอื่น ทำให้การติดตามและยึดคืนเป็นเรื่องยากมากขึ้นเหตุผลที่ทำให้การติดตาม ทรัพย์สินคืนเป็นเรื่องยาก มีหลายปัจจัย ได้แก่

๒.๓.๑ การฟอกเงิน : เงินที่ได้จากการหลอกลวงมักถูกนำไปฟอกเงินผ่านหลายขั้นตอน ทำให้ยากที่จะติดตามร่องรอย หรือถูกแปลงไปเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ หรือแม้แต่คริปโทเคอร์เรนซีก็มี

๒.๓.๒ บัญชีม้า : เงินถูกโอนเข้าบัญชีม้าที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการกระทำความผิดโดยเฉพาะ ทำให้การตามหาตัวเจ้าของบัญชีจริงเป็นเรื่องยาก

๒.๓.๓ การเปลี่ยนรูปทรัพย์สิน : เงินที่ได้จากการหลอกลวงอาจถูกนำไปซื้อทรัพย์สินอื่น เช่น ที่ดิน รถยนต์ คริปโทเคอร์เรนซี หรือทองคำ ทำให้การยึดคืนเป็นเรื่องซับซ้อน

๒.๓.๔ ข้ามชาติไปประเทศอื่น : แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักเป็นเครือข่ายข้ามชาติ ทำให้การติดตามทรัพย์สินที่ถูกโอนข้ามประเทศเป็นเรื่องยาก

๒.๓.๕ ระยะเวลา : การดำเนินกระบวนการทางกฎหมายเพื่อยึดคืนทรัพย์สินมักใช้เวลานาน ทำให้ผู้เสียหายหลายรายท้อแท้และยอมความ

๓. แนวคิดเกี่ยวกับหลักนิติธรรมและกลไกที่ประเทศไทยมีอยู่ในการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ ได้กำหนดความหมายของคำว่าหลักนิติธรรมไว้ว่า “หลักพื้นฐานแห่งกฎหมายที่บุคคลทุกคนต้องอยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย โดยเท่าเทียมกัน”

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓ บัญญัติว่า “อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย พระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นประมุขทรงใช้อำนาจนั้นทางรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และศาล ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญรัฐสภา คณะรัฐมนตรีศาล องค์การอิสระ และหน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญกฎหมาย และหลักนิติธรรมเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชนโดยรวม” และมาตรา ๒๖ บัญญัติว่า “การตรากฎหมายที่มีผลเป็นการจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ในกรณีที่รัฐธรรมนูญมิได้บัญญัติเงื่อนไขไว้ กฎหมายดังกล่าวต้องไม่ขัดต่อหลักนิติธรรม ไม่เพิ่มภาระหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลเกินสมควรแก่เหตุและจะกระทบต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคลมิได้ รวมทั้งต้องระบุเหตุผลความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพไว้ด้วย กฎหมายตามวรรคหนึ่ง ต้องมีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไป ไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดกรณีหนึ่งหรือแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเจาะจง”^๕

นอกจากนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวยังทรงพระราชทานพระบรมราโชวาทแก่นักศึกษาในพิธีพระราชทานประกาศนียบัตรแก่ผู้สอบไล่ได้วิชาความรู้ชั้นเนติบัณฑิตยสภาสมัยที่ ๓๓ ณ อาคารใหม่ สวนอัมพร ๒๙ ตุลาคม ๒๕๒๔ ความตอนหนึ่งว่า “...กฎหมายนั้นไม่ใช่ตัวความยุติธรรม เป็นแต่เพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งสำหรับใช้ในการรักษาและอำนวยความยุติธรรมเท่านั้น การใช้กฎหมายจึงต้องมุ่งหมายใช้เพื่อรักษาความยุติธรรม ไม่ใช่เพื่อรักษาตัวบทของกฎหมายเอง และการรักษาความยุติธรรมในแผ่นดินก็มีได้มีวงแคบอยู่เพียงแค่ขอบเขตของกฎหมายหากต้องขยายออกไปให้ถึงศีลธรรมจรรยา ตลอดจนเหตุและผลตามความเป็นจริงด้วย...”

ศาสตราจารย์จิติติ ดิงศกัทธิย์ ให้ความหมายของคำว่าหลักนิติธรรม ไว้ว่า “ไม่ใช่ข้อกำหนดหรือบทบัญญัติทั้งหลายที่มีอยู่ในตัวกฎหมายหรือกฎอันเป็นหลักในมาตราต่างๆกำหนดไว้ แต่หมายถึง กฎที่มีบังคับตัวบทกฎหมายหรือบังคับกฎหมายลักษณะต่างๆ ในกฎหมายเหล่านั้น ต้องอยู่ในกรอบในบังคับของกฎนั้นอีกชั้นหนึ่ง ความหมายของ The Rule of Law คือประมวลหลักของสิทธิขั้นมูลฐานที่แทรกอยู่ในองค์การแห่งรัฐ ซึ่งมีอำนาจและวิธีการอันจะทำให้สิทธิเหล่านั้นมีผลประกอบด้วยหลักสถาบันและวิธีการซึ่งมีอยู่ในกฎหมายอันชุมชนรับรองและคุ้มครองประโยชน์ของเอกชน โดยจำกัดขอบเขตอำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หลักที่วางนี้ ใช้บังคับแก่ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ตุลาการ และทนายความ จึงเป็นที่รับรองว่า เป็นกฎอันเป็นฐานที่ตั้งแห่งการก่อบริการขึ้นมูลฐานตามกฎหมาย”^๖

ในส่วนของศาสตราจารย์ธานินทร์ กรัยวิเชียร ได้อธิบาย The Rule of Law ซึ่งท่านแปลว่า “นิติธรรมวินัย” ว่าหมายถึง “หลักการแห่งกฎหมายที่เทิดทูนศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และยอมรับนับถือสิทธิและเสรีภาพแห่งมนุษยชนทุกแห่งทุกมุมรัฐต้องให้ความอารักขาคุ้มครองมนุษยชนให้พ้นจากลัทธิทรราชย์ หากมีข้อพิพาทใดๆเกิดขึ้นไม่ว่า

^๕รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓ มาตรา ๒๖

^๖จิติติ ดิงศกัทธิย์, หลักวิชาซีพนักกฎหมาย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕), หน้า ๘๕.

รัฐกับเอกชนหรือระหว่างเอกชนกับเอกชน ศาลสถิตยุติธรรมเท่านั้นที่มีอำนาจอิสระและเด็ดขาดในการตัดสินข้อพิพาทนั้นตามกฎหมายของบ้านเมือง”^๗

ผู้เขียนเห็นว่า แม้ในปัจจุบันการให้คำอธิบายเกี่ยวกับเนื้อหาของหลักนิติธรรมอาจแตกต่างกันบ้างในรายละเอียด แต่โดยทั่วไปแล้ว ตำราต่าง ๆ มักเห็นพ้องกันในองค์ประกอบสำคัญของหลักนิติธรรมที่มีหลักคล้ายๆ กัน กล่าวคือ ความแน่นอนของกฎหมาย ความชัดเจนของกฎหมาย ความมั่นคงของกฎหมาย ความเป็นกฎเกณฑ์ทั่วไปของกฎหมาย ความเป็นอิสระของศาล การเคารพหลักความยุติธรรมตามธรรมชาติ และความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

อย่างไรก็ตามเมื่อนำหลักนิติธรรมมาใช้ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ก็พบว่า อาชญากรรมข้ามชาติประเภทนี้ เป็นเรื่องใหม่ที่ทำลายกฎหมาย มีการเปลี่ยนแปลงแผนประทุษกรรมและรูปแบบการกระทำผิดเพื่อหลบเลี่ยงการบังคับใช้กฎหมายมาโดยตลอดทำให้การช่วยเหลือประชาชนที่ตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่โอนเงินไปต่างประเทศ ไม่สามารถให้ความชัดเจนกับประชาชนได้เลยว่า กระบวนการในการนำเงินกลับมานั้นมีหนทางใดบ้าง อีกทั้งบทบาทหน้าที่ของศาลแต่ละประเทศก็แตกต่างกันไปตามกฎหมายที่บ้านเมืองนั้นๆ ให้อำนาจไว้ ส่วนการปฏิบัติของผู้บังคับใช้กฎหมายตั้งแต่ชั้นรับคำร้องทุกข์แจ้งความดำเนินคดีของตำรวจ การมีความเห็นต่อคดีของพนักงานอัยการ การแสวงหาหลักฐานพยานเพิ่มเติมจากต่างประเทศ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินการธนาคาร ความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญา การส่งผู้ร้ายข้ามแดน การปิดหน้าเว็บไซต์ ปิดหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นของบริษัทให้บริการโทรคมนาคมภาคเอกชน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เห็นได้ชัดว่ามีกิจกรรมหลายประการที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้การนำหลักนิติธรรมมาใช้ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมปฏิบัติได้จริงและเป็นแบบแผนเดียวกัน

๔. ปัญหาในการนำหลักนิติธรรมมาใช้ในเรื่องแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ปัญหาในการนำหลักนิติธรรมและกระบวนการยุติธรรมไปใช้ในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นเป็นปัญหาที่ซับซ้อนและท้าทายอย่างยิ่งในระดับสากล ปัจจัยหลายประการส่งผลให้การแก้ไขปัญหานี้เป็นไปได้ยากมีดังนี้

๔.๑ ลักษณะของอาชญากรรมข้ามชาติ

พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติพ.ศ. ๒๕๕๖ ของไทย มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับอนุสัญญาสหประชาชาติฯ โดยมาตรา ๓ ระบุว่า “องค์กรอาชญากรรม” หมายความว่า คณะบุคคลตั้งแต่สามคนขึ้นไปที่รวมตัวกันช่วงระยะเวลาหนึ่งและร่วมกันกระทำการใดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระทำความผิดร้ายแรงและเพื่อได้มาซึ่งผลประโยชน์ทางการเงินทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ทางวัตถุอย่างอื่น

^๗ธานินทร์ กรัยวิเชียร, บทบรรณาธิการ, บทบัณฑิต, เล่มที่ ๒๐ ตอน ๓ พ.ศ.๒๕๐๕.

ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ส่วน “องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ” หมายความว่า องค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดซึ่งมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้^๘

- ๑) ความผิดที่กระทำในเขตแดนของรัฐมากกว่าหนึ่งรัฐ
 - ๒) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่งแต่การเตรียมการวางแผนการสั่งการการสนับสนุนหรือการควบคุมการกระทำความผิดได้กระทำในอีกรัฐหนึ่ง
 - ๓) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่งแต่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมที่มีการกระทำความผิดมากกว่าหนึ่งรัฐ
 - ๔) ความผิดที่กระทำในรัฐหนึ่งแต่ผลของการกระทำที่สำคัญเกิดขึ้นในอีกรัฐหนึ่ง
- ทั้งนี้ “ความผิดร้ายแรง” หมายความว่าความผิดอาญาที่กฎหมายกำหนดโทษจำคุกขั้นสูงตั้งแต่สี่ปีขึ้นไป หรือโทษสถานที่หนักกว่านั้น

หากพิจารณาในขั้นนี้แล้ว ก็พบว่า องค์กรอาชญากรรม ลักษณะของกลุ่มอาชญากรมีความต่อเนื่อง ปฏิบัติภารกิจตลอดเวลา สมาชิกค้ำึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มและผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ มีการจัดโครงสร้างตามลำดับชั้นในลักษณะมีความสัมพันธ์กัน มีสมาชิกตั้งแต่ ๓ คนขึ้นไป การเป็นสมาชิกหมายถึงการปฏิบัติตามพันธะ ประกอบอาชญากรรมที่มีโทษตั้งแต่ ๔ ปีขึ้นไป กระทำความผิดระหว่าง ๒ รัฐขึ้นไป คดีร่วมกันฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นคนอื่น หรือ คดี Call Center เป็นลักษณะของอาชญากรรมที่ถือได้ว่าเป็นอาชญากรรมข้ามชาติอย่างแท้จริง ตามคำนิยามของอนุสัญญาของสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ

แม้ว่าไทยจะมีกฎหมายที่มีโครงสร้างในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในระดับหนึ่งแล้ว ทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับผู้กระทำความผิดในราชอาณาจักรมีการดำเนินการได้ตามกฎหมาย แต่ช่องว่างในการติดตามผู้กระทำความผิดเกิดขึ้น เมื่อผู้บังคับใช้กฎหมายพบว่ามีกระทำความผิดของกลุ่มผู้กระทำความผิด โดยที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มักกระจายตัวข้ามพรมแดน ทำให้การติดตามจับกุมและดำเนินคดีเป็นเรื่องยาก เนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศซึ่งอาจมีข้อจำกัดทางกฎหมายและขั้นตอนที่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น ผู้กระทำความผิดเป็นชาติหนึ่ง หลอกลวงทางคนชาติของตนเอง แต่โทรจากประเทศอื่นจึงติดตามจับกุมได้ยาก เมื่อตัวของคนร้ายไม่ได้อยู่ในประเทศ แต่ความเสียหายได้เกิดขึ้นแล้ว ครั้นจะติดตามดำเนินคดีในต่างประเทศ จะระงับการใช้สัญญาณการติดตามร่องรอยการใช้บริการในต่างประเทศก็มีหลักกฎหมายอื่นๆ ที่คุ้มครองผู้กระทำความผิด นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนในการกระทำความผิด เช่น การสปูฟฟิง (Spoofing) คือการใช้หมายเลขโทรศัพท์ของรัฐหรือหน่วยงานแล้วโทรไปหลอกลวงเหยื่อทำให้เหยื่อหลงเชื่อว่าเป็นหมายเลขโทรศัพท์นั้นๆ เป็นของหน่วยราชการที่น่าเชื่อถือจริงจึงหลงเชื่อแล้วถูกหลอกให้โอนเงินในที่สุด หรือการดำเนินกิจกรรมแบบเข้ารหัสข้อมูลก็ทำให้การสืบสวนติดตามยากขึ้น ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ แม้จะมีการแชร์และส่งต่อเพื่อป้องกันมิให้คนอื่นตกเป็นเหยื่อแต่กลุ่ม

^๘พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓

คนร้ายก็มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการกระทำผิดอย่างรวดเร็วแก๊งคอลเซ็นเตอร์มักปรับเปลี่ยนวิธีการและเป้าหมายอยู่เสมอ ทำให้การออกกฎหมายและมาตรการป้องกันตามทันได้ยาก การนำหลักนิติธรรมมาใช้ในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีความท้าทายเป็นอย่างมาก

๔.๒ ความท้าทายในการบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ:

ความแตกต่างของกฎหมายระหว่างประเทศก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง เนื่องจากเป็นหลักสำคัญที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติและให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายไว้ ในขณะที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์และการหลอกลวงทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ทำให้การดำเนินคดีข้ามชาติเป็นเรื่องยุ่งยาก บางประเทศก็ยังไม่มียกหมายรองรับ บางประเทศก็อยู่ระหว่างการพัฒนากฎหมายให้เท่าทันกับอาชญากรรมข้ามชาติลักษณะนี้ ประกอบกับทรัพยากรที่จำกัดของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหลายประเทศ เช่น ขาดแคลนทรัพยากรที่เพียงพอในการสืบสวนและจับกุมผู้กระทำผิด ขาดความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีในการสืบสวนคดีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งหลายประเทศยังขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ

๔.๒.๑ บทบาทของสหประชาชาติในการแก้ไขปัญหาคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางไซเบอร์
ในภาพรวม

เมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ทางสหประชาชาติได้ประกาศว่า ประเทศสมาชิกได้เห็นพ้องกันต่อร่าง Draft United Nations Convention Against Cybercrime Strengthening International Cooperation For Combating Certain Crimes Committed By Means of Information And Communications Technology Systems And For The Sharing Of Evidence In Electronic Form Of Serious Crimes^๙

ข่าวดีที่ว่าประเทศสมาชิกสหประชาชาติเห็นพ้องกันในร่างอนุสัญญาว่าด้วยการต่อต้านอาชญากรรมทางไซเบอร์ ถือเป็นก้าวสำคัญในการต่อสู้กับอาชญากรรมข้ามชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่กำลังระบาดไปทั่วโลก แต่การดำเนินการก็ย่อมมีระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและวิธีการภายในของแต่ละประเทศ

๔.๒.๒ ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการความร่วมมือกันในระดับนานาชาติ มีดังนี้

๑) กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศที่แข็งแกร่งขึ้น : อนุสัญญานี้จะสร้างกรอบความร่วมมือที่ชัดเจนระหว่างประเทศต่างๆ ในการต่อสู้กับอาชญากรรมทางไซเบอร์ ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การสืบสวนร่วมกัน และการส่งผู้ร้ายข้ามแดนเป็นไปได้ง่ายขึ้น

^๙สามารถศึกษาร่างอนุสัญญาได้ที่ Draft United Nations convention against cybercrime available online https://www.unodc.org/unodc/frontpage/๒๐๒๔/August/united-nations_-member-states-finalize-a-new-cybercrime-convention.html

๒) มาตรฐานสากล: อนุสัญญาจะกำหนดมาตรฐานสากลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางไซเบอร์ ทำให้ประเทศต่างๆ สามารถประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นไปตามหลักนิติธรรมสากล เป็นที่ยอมรับกันมากขึ้น

๓) ส่งเสริมการพัฒนากฎหมาย: ประเทศต่างๆ จะต้องปรับปรุงกฎหมายภายในประเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้ในอนุสัญญา ซึ่งจะช่วยปิดช่องโหว่ทางกฎหมายที่อาชญากรอาจใช้ในการหลบเลี่ยงกฎหมายซึ่งประเทศไทยเองอาจจะต้องพิจารณาในการขยายความร่วมมือผ่านหลักเกณฑ์และกระบวนการทำสนธิสัญญา^{๑๐}

๔) เพิ่มขีดความสามารถในการสืบสวนสอบสวน: อนุสัญญาจะส่งเสริมให้ประเทศต่าง ๆ พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางไซเบอร์ รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการสืบสวนสอบสวนคดีประเภทนี้

๕) คุ้มครองผู้เสียหาย: อนุสัญญาจะให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้เสียหายจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ โดยกำหนดมาตรการในการช่วยเหลือและเยียวยาผู้เสียหาย

๖) ลดความเสียหายทางเศรษฐกิจ: การปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกิดจากอาชญากรรมประเภทนี้

อย่างไรก็ตาม การที่อนุสัญญาจะมีผลบังคับใช้ได้อย่างเต็มที่นั้น ยังต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่นการให้สัตยาบันในอนุสัญญาและนำไปบังคับใช้ในประเทศของตน การที่รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามอนุสัญญา การได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนที่ต้องมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางไซเบอร์การสร้างความรู้ให้กับประชาชนเกี่ยวกับภัยคุกคามจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ และวิธีการป้องกันตนเอง หากว่าประชาชนป้องกันตนเองได้ และภาคเอกชนให้ความร่วมมือก็ย่อมลดคดีตั้งแต่ต้นทางและลดความเสียหายภาพรวมได้อย่างมีนัยยะสำคัญ

๔.๓ ความร่วมมือระหว่างประเทศที่ไม่เพียงพอ

แม้ว่าหลายประเทศในโลกมีสมาชิกภาพขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) และองค์การตำรวจอาชญากรรมระหว่างประเทศ (International Criminal Police Organization : ICPO หรือ INTERPOL) แต่เนื่องจากองค์การระหว่างประเทศไม่มีสภาพบังคับ จึงทำให้ขาดกลไกความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม แม้จะมีความพยายามในการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ แต่กลไกความร่วมมือที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการเมืองระหว่างประเทศทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความร่วมมือในการบังคับใช้กฎหมายเป็นไปได้ยาก

^{๑๐} กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กระทรวงการต่างประเทศ, ๒๕๖๕, หลักเกณฑ์และกระบวนการทำสนธิสัญญา สืบค้นได้ที่ <https://treaties.mfa.go.th/th/content/>

บทบาทของ INTERPOL ในการต่อสู้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากแก๊งเหล่านี้มักข้ามพรมแดนในการก่ออาชญากรรม ทำให้การจับกุมและดำเนินคดีเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยนั้นเป็นสมาชิกของ INTERPOL ในระดับนานาชาติ และเป็นสมาชิกของ ASEANAPOL ในภูมิภาคอาเซียน ทำให้ความร่วมมือและบทบาทร่วมของตำรวจทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดย INTERPOL มียุทธศาสตร์และบทบาทในการแก้ไขปัญหานี้^{๑๑} ได้แก่ :

๔.๓.๑ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร : INTERPOL ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ระหว่างประเทศสมาชิก ผ่านช่องทางการสื่อสารตลอด ๒๔ ชั่วโมง (I-๒๔/๗) ทำให้ตำรวจจากประเทศต่างๆ สามารถเชื่อมโยงคดีและติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดข้ามพรมแดนได้^{๑๒}

๔.๓.๒ การออกประกาศแจ้งเตือน : INTERPOL สนับสนุนประเทศสมาชิกในการลาออกประกาศแจ้งเตือนเกี่ยวกับภัยคุกคามจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผ่านประกาศตำรวจสากล (INTERPOL Notice) การแจ้งเวียน (INTERPOL Diffusion) และการบูรณาการฐานข้อมูลอาชญากรรม (Database)^{๑๓} รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วโลกสามารถระวังและป้องกันการเกิดเหตุได้

๔.๓.๓ การสนับสนุนการสืบสวน : INTERPOL ให้การสนับสนุนทางเทคนิคและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสืบสวนคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔.๓.๔ การประสานงานปฏิบัติการ : INTERPOL ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจากประเทศต่างๆ ในการวางแผนและดำเนินปฏิบัติการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ข้ามชาติผ่านปฏิบัติการ (Operation) ซึ่งเป็นการระดมกวาดล้างที่ประเทศสมาชิกเข้าร่วมในห้วงเวลาเดียวกัน และประสานงานกันแบบไม่เป็นทางการได้

๔.๓.๕ การพัฒนารอบงานความร่วมมือ : INTERPOL พัฒนารอบงานความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อให้การต่อสู้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำฐานข้อมูลร่วม การพัฒนาระบบสื่อสารที่ปลอดภัย และการกำหนดมาตรฐานในการสืบสวนสอบสวน

๕. รูปแบบและข้อเสนอในการปรับปรุงมาตรการให้ความร่วมมือระดับนานาชาติในการแก้ไขปัญหากึ่งคอลเซ็นเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ

๕.๑ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร : การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ วิธีการหลอกลวงเหยื่อ และข้อมูลเกี่ยวกับผู้กระทำความผิด

^{๑๑} INTERPOL, ๒๐๒๓, INTERPOL Annual Report ๒๐๒๒ available online at <https://www.interpol.int/en/Resources/Documents#Annual-Reports>

^{๑๒} สามารถศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธรรมนูญตำรวจสากลและเอกสารทางนิติต่างๆ ได้ที่ <https://www.interpol.int/en/Who-we-are/Legal-framework/Legal-documents>

^{๑๓} INTERPOL, ๒๐๒๓, INTERPOL Fact Sheet: databases, available online at <https://www.interpol.int/en/Resources/Documents#Fact-Sheets>

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม และสืบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติจึงมีคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ ๗๓๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ ตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการฉ้อโกงประชาชนผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศป.ฉปท.ตร.) โดยมีที่ปรึกษาพิเศษสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ และรองผู้บัญชาการตำรวจท่องเที่ยวเป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ/หัวหน้าชุดปฏิบัติการ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของกลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง และมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้บริโภคที่ได้รับความสะดวกจากการกระทำของกลุ่มคนร้าย^{๑๔} ซึ่งต่อมาปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นตามที่กล่าวมาแล้ว จึงได้มีพัฒนาการที่ซับซ้อนมากขึ้น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๕๕๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่องศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.)^{๑๕}

โดยที่ ศปอส.ตร. มีการขับเคลื่อนทุกปีและมีผลการปฏิบัติในการประสานความร่วมมือกับส่วนราชการต่างๆ และภาคเอกชนในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเสมอมา และเป็นอีกช่องทางหนึ่งในระดับชาติ ร่วมกับการประสานงานประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน และการร่วมกิจกรรมที่ทาง INTERPOL จัดขึ้นก็ถือเป็นพัฒนาการที่ดีในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ โดยที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมระดับนานาชาติในเรื่องนี้หลายครั้ง

๕.๒ การประสานงานการสืบสวน: การร่วมกันสืบสวนสอบสวนคดีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเฉพาะคดีที่มีการกระทำผิดข้ามพรมแดน

ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นที่ตั้งของสำนักงานกลางแห่งชาติตำรวจสากล (National Central Bureau: NCB) ของไทย ในขณะที่ทางสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นหน่วยสืบสวนทางการเงิน (Financial Intelligence Unit: FIU) ซึ่งเป็นการขยายบทบาทในการทำงานระดับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕.๓ การจับกุมและส่งตัวผู้ร้ายข้ามแดน: การประสานงานในการจับกุมผู้กระทำความผิดและส่งตัวกลับมายังประเทศต้นทางเพื่อดำเนินคดี

โดยที่สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้ประสานงานกลางของประเทศไทยในเรื่องการส่งผู้ร้ายข้ามแดน ในขณะที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีส่วนสนับสนุนในการประสานงานเพื่อระบุแหล่งที่อยู่ของคนร้ายก่อนที่จะยื่นคำร้องขอเป็นผู้ร้ายข้ามแดน ผ่านกลไกของตำรวจสากล ผู้ช่วยทูตตำรวจและประสานงานรูปแบบอื่นๆ เพื่อนำผู้กระทำความผิดกลับมาดำเนินคดีตามกฎหมาย

^{๑๔} คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๗๓๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

^{๑๕} คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๕๕๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

๕.๔ การอายัดทรัพย์สิน อายัดบัญชี: การร่วมกันอายัดทรัพย์สินที่ได้จากการกระทำความผิดเพื่อตัดเส้นทางการเงินของแก๊งคอลเซ็นเตอร์

การร่วมมือกับทางธนาคารและภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินและบัญชี เป็นอีกกลไกต้นทางเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมในการป้องกันไม่ให้เงินไหลออกไปอยู่ในมือของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ แต่เนื่องจากแต่ละธนาคารมีหมายเลขโทรศัพท์ในการแจ้งเหตุหรือประสานแตกต่างกัน ทั้งนี้ทางกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยและภาคเอกชน รวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ในการประสานเพื่อป้องกันภัยจากมิจฉาชีพไว้ในแหล่งเดียวเพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการสืบค้น^{๑๖}

๕.๕ การให้ความรู้แก่ประชาชน: การร่วมกันเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงอันตรายและสามารถป้องกันตนเองได้ การส่งเสริมและขยายการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ประเภทของอาชญากรรมและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เกิดจากการที่ประชาชนขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ์และบทบาทของตนในกระบวนการยุติธรรม หรือกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ขาดช่องทางการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน สะดวก และปลอดภัย ทำให้การป้องกันภัยคุกคามเป็นไปได้ยาก

นอกจากนี้ การส่งเสริมหลักนิติธรรม หลักธรรมาภิบาลให้แก่ประชาชน จะทำให้ประชาชนสนใจติดตามและเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเศรษฐกิจได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ข้อมูลคดีกระทำไปอย่างเปิดเผย ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือการมีระบบการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ ก็จะช่วยวิเคราะห์แนวทางในการจัดการองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕.๖ การพัฒนาปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับนานาชาติ: กฎหมายเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาชญากรรมไซเบอร์และการฟอกเงินของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน ทำให้การดำเนินคดีข้ามพรมแดนเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ประกอบกับการบังคับใช้กฎหมายที่อ่อนแอ กล่าวคือ กฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจบางประเภทมีความคลุมเครือ ทำให้ยากต่อการดำเนินคดีผู้กระทำความผิด อีกทั้งกลไกการบังคับใช้กฎหมายยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ขาดแคลนทรัพยากร บุคลากร และเทคโนโลยีที่จำเป็น ประกอบกับปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในระบบยุติธรรมยังคงเป็นปัญหาใหญ่ ส่งผลต่อความโปร่งใส ความยุติธรรม และประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

นอกจากนี้ ยังต้องพัฒนากลไกในการการคุ้มครองพยานและผู้เสียหายจากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งมีแนวโน้มถูกคุกคาม รังแก หรือได้รับอันตรายจากผู้กระทำความผิด เนื่องจากระบบการคุ้มครองพยานและผู้เสียหายที่มีอยู่ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ขาดกลไกการคุ้มครองที่ครอบคลุมเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

^{๑๖} สมาคมธนาคารไทย, ๒๕๖๗, รวมเบอร์ธนาคาร แจ้งอายัดบัญชี มิจฉาชีพ, สืบค้นได้ที่ <https://www.tba.or.th>

การพิจารณาเรื่องอัตราโทษและการป้องกันมิให้คนที่เคยกระทำความผิดกลับไปกระทำความผิดซ้ำ ให้มีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐, พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓, พระราชบัญญัติการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓, ประมวลกฎหมายอาญา, พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการฟอกเงินและกฎหมายเกี่ยวกับการจัดตั้งและควบคุมธุรกิจ

๕.๗ การฝึกอบรมบุคลากร: ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายให้มีความรู้ความสามารถในการสืบสวน และดำเนินคดีกับคดีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

๕.๘ จัดทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติที่ดี จากประเทศที่พัฒนาแล้ว องค์การตำรวจสากล และองค์การระหว่างประเทศ ที่มีหน้าที่ในการต่อต้านอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

ในระดับนานาชาติทาง EUROPOL เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของตำรวจในภาคพื้นยุโรปที่เผชิญกับปัญหาอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จึงได้ผลิตหนังสือ คู่มือ สื่อประชาสัมพันธ์ และเข้าร่วมกับบริษัทโฆษณาต่างๆ ในการสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนและผู้บริโภคอีกทางหนึ่งให้เห็นถึงความสำคัญในการป้องกันตนเองมิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากร^{๑๗}

แนวทางที่ตำรวจร่วมมือกับภาคเอกชนผ่านสื่อต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักอาจจะเกิดขึ้นได้หลายแบบ เช่น สร้างตัวละครที่เป็นที่รู้จักและน่าจดจำ เช่น ตำรวจไซเบอร์ที่เป็นมิตร เพื่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การผลิตวิดีโอสั้นๆ ที่เล่าเรื่องราวของผู้ที่เคยถูกหลอกหลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติที่อธิบายวิธีการป้องกันตนเองจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างละเอียด การสร้างความร่วมมือกับอินฟลูเอนเซอร์: ชวนอินฟลูเอนเซอร์ที่มีผู้ติดตามจำนวนมากมาร่วมเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ทั้งนี้ ความคาดหวังในเรื่องนี้ มุ่งไปที่การลดจำนวนผู้เสียหาย เพราะหากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากขึ้น ทำให้ลดจำนวนผู้เสียหายลง อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากการสืบสวน สอบสวนและการร้องเรียนของประชาชนจะช่วยให้ตำรวจสามารถติดตามจับกุมผู้กระทำผิดได้รวดเร็วขึ้น และสุดท้ายก็จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรทั้งตำรวจและบริษัทโฆษณาจะได้รับภาพลักษณ์ที่ดีจากการทำงานเพื่อสังคม

^{๑๗} สามารถศึกษาเพิ่มเติมและสืบค้นได้ที่ <https://www.europol.europa.eu/operations-services-and-innovation/public-awareness-and-prevention-guides>

๖. สรุป

การนำหลักนิติธรรมมาใช้ในการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นเรื่องที่ทำหาย เนื่องจากเป็นภัยคุกคามที่ซับซ้อนและต้องการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการแก้ไข การนำหลักนิติธรรมมาใช้ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมจึงเป็นหัวใจสำคัญ แต่การบังคับใช้กฎหมายเพียงลำพังอาจไม่เพียงพอ เนื่องจากปัญหาโครงสร้างที่ซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของอาชญากรรมที่รวดเร็ว ความร่วมมือในระดับนานาชาติ กฎหมายที่เข้มแข็ง และการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคเอกชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการป้องกันและปราบปราม การสร้างแนวป้องกันตั้งแต่ต้นทางและการติดตามจับกุมผู้กระทำผิดอย่างต่อเนื่อง จะช่วยลดความเสียหายทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นกลไกสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ เช่น คดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประเทศไทยได้มีส่วนร่วมในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านการขอความร่วมมือทางกฎหมายระหว่างกัน การส่งผู้ร้ายข้ามแดน การติดตามยึดและอายัดทรัพย์สินที่ได้จากการกระทำผิด เพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการของนิติธรรม โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมกันนั้น การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสืบสวนสอบสวน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การยกระดับการทำงานของทุกภาคส่วนให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและประชาชนชาวต่างชาติ ส่งผลให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาคมโลก และเป็นที่ยอมรับในฐานะประเทศที่มีระบบยุติธรรมที่น่าเชื่อถือต่อไป

บรรณานุกรม

Europol.๒๐๒๓. Public Awareness and Prevention Guides. Available online at

<https://www.europol.europa.eu/operations-services-and-innovation/public-awareness-and-prevention-guides>

INTERPOL, ๒๐๒๓, INTERPOL Fact Sheet: databases, available online at

<https://www.interpol.int/en/Resources/Documents#Fact-Sheets>

INTERPOL, ๒๐๒๓, INTERPOL Annual Report ๒๐๒๒ available online at

<https://www.interpol.int/en/Resources/Documents#Annual-Reports>

Whocalls. ๒๐๒๓. Whocalls Annual Report ๒๐๒๓. Available online at

<https://whoscall.com/en/blog/articles/๑๒๔๙-๒๐๒๓>.

ขวัญชนก ศรีภมร. ๒๕๖๕. แนวทางการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ออนไลน์โดยมาตรการกำกับดูแลของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม. คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตติ ดิงศภัทย์, ๒๕๕๕.หลักวิชาซีพนักกฎหมาย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, หน้า ๘๕.

ธานินทร์ กรีวิเชียร, ๒๕๐๕ใน บทบรรณาธิการ, บทบัณฑิต, เล่มที่ ๒๐ ตอน ๓ พ.ศ.๒๕๐๕.

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐.

พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓.

พระราชบัญญัติการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๙๓.

ประมวลกฎหมายอาญา.

พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓ มาตรา ๒๖

พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. ๒๕๕๖

สมาคมธนาคารไทย, ๒๕๖๗, รวมเบอร์ธนาคาร แจ้งภัยบัญชี มิจฉาชีพ, สืบค้นได้ที่ <https://www.tba.or.th>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ๒๕๖๐. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๗๓๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ๒๕๖๔. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๕๕๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สถิติแจ้งความออนไลน์ ส.ค.๒๕๖๗. สืบค้นได้ที่ www.royalthaipolice.go.th

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ๒๕๖๗. รายงานภาวะสังคมไทย ไตรมาสแรกปี ๒๕๖๗
สืบค้นได้ที่ https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=socialoutlook_report