

การปรับปรุงกฎหมายและบทบาทของหน่วยงานรัฐในการต่อสู้กับแก๊งคอลเซนเตอร์ในไทย

The Improvement of Laws and the Role of Government Agencies in Combating Call

Center Gangs in Thailand

น.ส. กุลจิรา เนตรกมลกุล¹

Miss.Kuljira Netkamonkul

บทคัดย่อ

ปัญหาการหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยเป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยมีการหลอกลวงประชาชนผ่านโทรศัพท์โดยอ้างตัวเป็นหน่วยงานต่างๆ ทำให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อสูญเสียทรัพย์สิน และทำลายความเชื่อมั่นในระบบการเงินและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรุนแรง ดังนั้นการต่อสู้กับแก๊งคอลเซนเตอร์จึงต้องการการปรับปรุงทั้งในด้านกฎหมายและการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ ในส่วนของบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในควบคุมและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ ต้องประสานการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการสร้างระบบการประสานงานร่วมกันในการติดตามและปราบปรามการกระทำผิด การเสนอแนวทางการปรับปรุงกฎหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหานี้ เช่น การเพิ่มโทษสำหรับผู้กระทำผิด และการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการตรวจจับการกระทำผิด เช่นการใช้ระบบการกรองการโทรเข้า การตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ปลอม และการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการส่งเสริมความรู้และความตระหนักรู้แก่ประชาชนผ่านการจัดแคมเปญ การอบรม และการเผยแพร่ข้อมูลการป้องกันการหลอกลวง เพื่อให้ประชาชนสามารถหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์ การต่อสู้กับปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อให้การติดตามและปราบปรามการหลอกลวงเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงกฎหมายและการใช้เทคโนโลยีในการป้องกันการกระทำผิดจะเป็นกุญแจสำคัญในการลดปัญหานี้และสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การปรับปรุง, กฎหมาย, หน่วยงานรัฐ, แก๊งคอลเซนเตอร์, ไทย

¹ นักวิชาการอิสระ ; independent Scholar,Thailand

Abstract

The issue of scams through call center gangs in Thailand has become increasingly severe in recent years. These gangs deceive the public via phone calls, impersonating various organizations, causing citizens to fall victim, lose their assets, and severely undermine confidence in the financial system and the security of personal data. Therefore, combating call center gangs requires improvements in both legislation and the collaboration between government agencies. Regarding the role of government agencies in controlling and combating call center gangs, there must be coordination between various agencies. This includes establishing a system for inter-agency coordination in monitoring and prosecuting offenders. Proposals to enhance legislation to improve the effectiveness of handling this issue, such as increasing penalties for offenders and updating laws related to data protection, should be considered. Moreover, it is essential to develop technological systems to aid in detecting fraudulent activities, such as using call filtering systems, verifying fake phone numbers, and developing applications to increase security in financial transactions. Public awareness and education campaigns, training, and the dissemination of fraud prevention information should also be promoted to help the public avoid becoming victims of call center gangs. Combating the problem of call center gangs requires cooperation from multiple government agencies at both the national and international levels to ensure effective monitoring and prosecution of scams. Improvements in legislation and the use of technology to prevent offenses will be key to reducing this issue and ensuring long-term security for the public.

Keywords: Improvement, Laws, Government Agencies, Call Center Gangs, Thailand

1.บทนำ

การหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในปัญหาที่กำลังเพิ่มความรุนแรงขึ้นในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา แม้ว่าขณะนี้มีการประสานกันระหว่างประเทศจัดการที่ตั้งแหล่งรวมในประเทศเมียนมาร์ไปแล้วก็ตาม แต่เชื่อว่าในระยะเวลายาวนานแก๊งก็จะไปจัดตั้งอยู่ในที่ใดที่หนึ่งขึ้นมาอีกเพราะใช้อุปกรณ์น้อย สะดวกในการติดตั้ง แก๊งคอลเซนเตอร์มักใช้เทคนิคการหลอกลวงที่ซับซ้อนและหลากหลายโดยการโทรศัพท์ไปหาผู้คนในทุกพื้นที่ทั้งในเมืองและชนบท เพื่อสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผู้หลอกลวงและเหยื่อโดยการอ้างเป็นหน่วยงานที่เชื่อถือได้

เช่น ธนาคาร หน่วยงานราชการ หรือแม้กระทั่งบริษัทประกันภัย โดยมีวิธีการหลอกลวงที่หลากหลาย เช่น การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบัญชีธนาคารที่ถูกกระชาก การขอข้อมูลส่วนตัวเพื่อทำธุรกรรม หรือแม้กระทั่งการหลอกลวงให้โอนเงินไปยังบัญชีที่ระบุ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ทำให้เหยื่อไม่ทันระมัดระวังและตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงนั้นๆ ในบางกรณี ผู้เสียหายอาจสูญเสียเงินจำนวนมาก หรือข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญไปโดยไม่รู้ตัว สิ่งที่ทำให้ปัญหานี้น่ากังวลยิ่งขึ้นคือความหลากหลายและการพัฒนาของเทคนิคในการหลอกลวง ที่ทำให้ผู้หลอกลวงสามารถหลีกเลี่ยงการถูกจับกุมได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สังคมไทยกำลังเผชิญกับอาชญากรรมที่ซับซ้อนและยากต่อการควบคุม(MGR Online,2568)

ปัญหานี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อผู้เสียหายโดยตรง แต่ยังมีผลกระทบในวงกว้างต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในระบบการเงินของประเทศ การสูญเสียเงินจากการหลอกลวงทำให้หลายคนรู้สึกไม่ปลอดภัยในระบบธนาคารและการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนที่จำเป็นต้องพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งการให้ข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากในยุคดิจิทัล การขาดความมั่นใจในระบบธนาคารและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลย่อมมีผลต่อการเติบโตของเศรษฐกิจและการพัฒนาทางสังคมของประเทศในระยะยาว(TCC,2566)

ผลกระทบจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์ไม่สามารถมองข้ามได้ เนื่องจากมีทั้งผลกระทบในด้านการเงินและจิตใจ รวมทั้งความเชื่อมั่นของประชาชนในระบบเศรษฐกิจและการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยในด้านการเงินนั้น การสูญเสียจากการถูกหลอกลวงสามารถส่งผลให้บุคคลเสียทรัพย์สินจำนวนมากในเวลาอันสั้น ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้ผู้เสียหายประสบความเดือดร้อนทางการเงิน แต่ยังส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ เนื่องจากการสูญเสียเงินจำนวนมากที่เกิดขึ้นจากความไม่ระมัดระวังหรือความเชื่อมั่นที่ผิดพลาดส่งผลให้หลายคนเกิดความรู้สึกกังวลและไม่สามารถฟื้นตัวได้ในระยะสั้น โดยเฉพาะในกรณีที่แก๊งคอลเซนเตอร์สามารถหลอกลวงให้เหยื่อโอนเงินหรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลสำคัญที่ไม่สามารถกู้คืนได้ การกระทำเหล่านี้ทำให้เกิดความวิตกกังวลและความกลัวในการทำธุรกรรมทางการเงินในอนาคต (จักรพงษ์ กังวานโสภณ,2565)

ในมิติของสังคมการกระทำของแก๊งคอลเซนเตอร์ยังมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบการเงินของประเทศ โดยเฉพาะเมื่อประชาชนเริ่มสูญเสียความไว้วางใจในระบบธนาคารและหน่วยงานทางการเงินที่ต้องดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและการทำธุรกรรมทางการเงิน สิ่งนี้ทำให้ความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจของประเทศลดลง เนื่องจากประชาชนอาจเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงิน หรือแม้แต่การใช้บริการธนาคารและหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งอาจกระทบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินของประเทศในอนาคต(AWC,2022)

การต่อสู้กับแก๊งคอลเซนเตอร์จึงเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนและมีประสิทธิภาพจากหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการป้องกันและปราบปรามกลุ่มอาชญากรเหล่านี้จำเป็นต้องมีมาตรการทางกฎหมายที่เข้มงวดและมีการพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในส่วนของการปรับปรุงกฎหมายที่

เกี่ยวข้อง ควรมีการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนา
มาตรการในการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถลดปัญหาของแก๊งคอลเซนเตอร์ได้
ในระยะยาว นอกจากนี้หน่วยงานรัฐยังควรมีบทบาทในการสร้างความตระหนักรู้และการศึกษาของประชาชนใน
เรื่องการป้องกันการถูกหลอกลวง และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสังเกตและระวังภัยที่เกิดจากแก๊งคอลเซนเตอร์
(Thaipost ,2568)

บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการควบคุมและปราบปรามแก๊ง
คอลเซนเตอร์ โดยเน้นไปที่การศึกษาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายและการสร้างมาตรการต่างๆ เพื่อให้การ
แก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การนำเสนอแนวทางการป้องกันและปราบปรามนี้จะช่วยให้ประเทศไทย
สามารถจัดการกับปัญหาการหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซนเตอร์ได้อย่างยั่งยืนและลดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและ
สังคมได้ในระยะยาว

2. สถานการณ์ปัจจุบันของแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทย

ในปัจจุบันการหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซนเตอร์ได้กลายเป็นปัญหาที่รุนแรงและแพร่หลายมากขึ้นใน
ประเทศไทย แก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยมีการขยายตัวในลักษณะที่ไม่สามารถควบคุมได้ง่าย เนื่องจากการใช้
เทคนิคที่หลากหลายและการพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ทำให้การหลอกลวงมีความซับซ้อนและยากต่อการ
ตรวจสอบ แก๊งเหล่านี้มักใช้วิธีการหลอกลวงที่หลากหลายเพื่อล่อให้เหยื่อเชื่อมโยงกับกลโกงเหล่านี้ การโทรศัพท์
จากหมายเลขที่ไม่รู้จักหรือจากประเทศที่มีรหัสโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่คุ้นเคยเป็นหนึ่งในวิธีที่มักจะถูกใช้ ซึ่ง
สามารถทำให้เหยื่อหลงเชื่อที่กำลังติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ธนาคาร หรือหน่วยงาน
ราชการ

หนึ่งในเทคนิคที่ได้รับความนิยมในการดำเนินการหลอกลวงคือการใช้หมายเลขโทรศัพท์ปลอม (Caller ID
Spoofing) ซึ่งทำให้ผู้โทรสามารถปรับเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏบนหน้าจอโทรศัพท์ของเหยื่อให้
เหมือนกับหมายเลขของหน่วยงานที่เชื่อถือได้ เช่น ธนาคาร หรือแม้แต่หน่วยงานรัฐบาล ที่ผู้โทรอ้างว่าเป็น เพื่อสร้าง
ความน่าเชื่อถือให้กับการหลอกลวง ผู้หลอกลวงเหล่านี้สามารถพูดคุยกับเหยื่อได้โดยไม่ถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความ
ถูกต้องของข้อมูลที่ให้ไป หรือแม้กระทั่งสามารถขอให้เหยื่อทำธุรกรรมทางการเงิน โดยการโอนเงินหรือให้ข้อมูล
ส่วนตัวที่สำคัญ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการกระทำความผิดทางการเงินต่อไป(สรวิศ บุญมี ,2023)

การใช้เทคโนโลยีทางดิจิทัลอย่างแพร่หลายยังทำให้การหลอกลวงมีความซับซ้อนมากขึ้น เช่นการใช้
โปรแกรมอัตโนมัติในการโทรออกจำนวนมาก หรือการสร้างเว็บไซต์ปลอมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเว็บไซต์ของ
หน่วยงานจริงเพื่อหลอกลวงให้เหยื่อกรอกข้อมูลส่วนตัว เช่นหมายเลขบัตรเครดิต หรือข้อมูลบัญชีธนาคาร
นอกจากนี้ บางครั้งแก๊งคอลเซนเตอร์ยังอาศัยการสร้างสถานการณ์ที่เร่งด่วนหรือฉุกเฉิน เพื่อทำให้เหยื่อตัดสินใจ

โดยไม่ทันคิด เช่นการแจ้งว่าบัญชีธนาคารของเหยื่อถูกระงับหรือจำเป็นต้องยืนยันข้อมูลทันที ทำให้ผู้เสียหายไม่สามารถคิดหรือพิจารณาอย่างถี่ถ้วนก่อนการตัดสินใจ (SCB ,2568)

ผลกระทบจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยมีหลายด้าน ทั้งในมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และจิตใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนและองค์กรต่างๆ ในระดับที่รุนแรงและยาวนาน การกระทำของแก๊งคอลเซนเตอร์ไม่เพียงแต่สร้างความเสียหายโดยตรงให้กับเหยื่อ แต่ยังส่งผลกระทบในวงกว้างต่อความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจ การเงิน รวมถึงการทำธุรกรรมออนไลน์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่อาจถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด

ในด้านเศรษฐกิจ การหลอกลวงจากแก๊งคอลเซนเตอร์ทำให้ประชาชนสูญเสียเงินเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในระดับบุคคลและครอบครัว เหยื่อที่ตกเป็นเป้าหมายของแก๊งเหล่านี้มักจะมีผลเสียหายทางการเงินที่ไม่สามารถฟื้นตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น โดยเฉพาะผู้ที่ถูกหลอกลวงในจำนวนเงินที่มาก ซึ่งบางครั้งอาจมีผลกระทบในระยะยาวถึงคุณภาพชีวิตและความมั่นคงทางการเงิน การสูญเสียทางการเงินนี้ยังมีผลกระทบในระดับที่ทำให้ผู้เสียหายไม่สามารถชำระหนี้สินหรือขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน อีกทั้งยังอาจทำให้เกิดความไม่มั่นคงทางการเงินในระดับสังคมที่กว้างขวางขึ้น(UniNet,2024)

นอกจากนี้ความเสียหายที่เกิดจากการหลอกลวงยังทำให้เกิดการสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบการเงิน การหลอกลวงที่เกิดขึ้นมักจะส่งผลกระทบต่อประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของบัญชีธนาคาร และการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้หลอกลวงสามารถแสดงตัวเป็นตัวแทนจากธนาคารหรือหน่วยงานที่มีชื่อเสียง สิ่งนี้ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้ธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบออนไลน์ลดลง และการใช้งานธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัลเริ่มได้รับความไม่ไว้วางใจจากประชาชนบางส่วน

ในด้านสังคมการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์ส่งผลให้เกิดการแตกแยกและความไม่ไว้วางใจในหมู่ประชาชนเอง การหลอกลวงที่เกิดขึ้นอาจทำให้เกิดความวิตกกังวลในสังคมเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้คนเริ่มไม่ไว้วางใจในระบบต่างๆ ที่เคยมีความน่าเชื่อถือ เช่นธนาคาร บริษัทประกันภัย หรือแม้กระทั่งหน่วยงานราชการ ซึ่งอาจทำให้การดำเนินธุรกิจภาคเศรษฐกิจจริงเริ่มมีความยากลำบากขึ้น เนื่องจากความไม่ไว้วางใจเหล่านี้ส่งผลให้การทำธุรกรรมต่างๆ ถูกขัดขวาง และการติดต่อทางธุรกิจมีความซับซ้อนมากขึ้น อีกทั้ง ปัญหาการหลอกลวงยังส่งผลกระทบในด้านจิตใจของเหยื่อที่ตกเป็นเป้าหมาย โดยหลายๆ คนที่ตกเป็นเหยื่อมักจะรู้สึกอับอายและรู้สึกผิดกับการสูญเสียเงินหรือข้อมูลส่วนตัวที่ถูกหลอกลวงไปในครั้งนั้น นอกจากนี้ยังเกิดความเครียดจากการต้องเผชิญกับผลกระทบทางการเงินที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียหรือการกระทำผิดที่เกิดขึ้น หลายคนตกเป็นเหยื่อไม่สามารถฟื้นตัวได้ทันที และบางครั้งอาจเกิดภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในอนาคต เนื่องจากความสูญเสียที่เกิดขึ้น(AWC,2022)

การสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบการเงินและเทคโนโลยียังทำให้การพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลของประเทศต้องชะงักงัน ประชาชนบางกลุ่มอาจเลือกที่จะไม่ใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมหรือกิจกรรม

ทางการเงินต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวง ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ การหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมออนไลน์ทำให้ธุรกิจบางประเภทไม่สามารถเจาะตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจสูญเสียโอกาสในการขยายตลาดไปสู่กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เชื่อมั่นในระบบดิจิทัล การแก้ไขปัญหาจึงต้องมีการร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ ธนาคารและผู้ประกอบการภาคเอกชน รวมถึงการพัฒนาความรู้ให้กับประชาชนเกี่ยวกับวิธีการระมัดระวังในการใช้บริการต่างๆ และการตรวจสอบข้อมูลที่จะได้รับจากแหล่งต่างๆ เพื่อลดโอกาสในการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์ในอนาคต

3. บทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการควบคุมและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์

การควบคุมและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยเป็นภารกิจที่ต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงานภาครัฐเพื่อที่จะสามารถจัดการกับปัญหานี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากแก๊งคอลเซนเตอร์เป็นภัยคุกคามที่มีมิติหลากหลายทั้งในด้านการเงิน การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และการกระทำความผิดในระดับข้ามชาติ การจัดการกับปัญหานี้จึงต้องอาศัยการทำงานร่วมกันจากหลายหน่วยงานที่มีหน้าที่และความเชี่ยวชาญต่างๆ ซึ่งรวมถึงกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ตำรวจ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.), สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการควบคุมและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์

หนึ่งในหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการสืบสวนและดำเนินการทางกฎหมายกับแก๊งคอลเซนเตอร์คือ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการสืบสวนคดีที่มีลักษณะเป็นอาชญากรรมข้ามชาติหรืออาชญากรรมที่กระทบต่อความมั่นคงของประเทศ กรมสอบสวนคดีพิเศษสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานในต่างประเทศเพื่อสืบสวนขบวนการของแก๊งคอลเซนเตอร์ที่มีการหลอกลวงในระดับนานาชาติ และสามารถดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายที่มีอำนาจในการดำเนินคดี (Department of Special Investigation, 2024)

ตำรวจ ยังมีบทบาทสำคัญในการจับกุมผู้กระทำความผิดในกรณีของแก๊งคอลเซนเตอร์ โดยสามารถตรวจสอบการกระทำความผิดในระดับท้องถิ่นได้ การดำเนินงานของตำรวจในกรณีนี้สามารถทำได้ผ่านการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางเพื่อรับมือกับการหลอกลวงที่เกิดจากแก๊งคอลเซนเตอร์ เช่นการสร้างแผนกเฉพาะที่มีหน้าที่ติดตามสืบสวนและจับกุมผู้ต้องหาจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ยังมีบทบาทสำคัญในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่เกิดจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์ ธปท.ได้กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันการใช้จ่ายเงินจากผู้เสียหายในระบบการเงิน ทั้งในด้านการควบคุมธนาคารในการป้องกันการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ การตรวจสอบการทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง และการสร้างแนวทางในการป้องกันการทุจริตทางการเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2023)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ยังมีบทบาทในการควบคุมการลงทุนและการป้องกันการหลอกลวงทางการเงิน โดยการให้ความรู้และสร้างมาตรการที่เข้มงวดในการหลีกเลี่ยงการหลอกลวงที่เกิดขึ้นในตลาดหลักทรัพย์ เช่น การส่งเสริมการตรวจสอบแหล่งที่มาของการลงทุนที่ไม่น่าเชื่อถือ และการป้องกันการใช้ข้อมูลที่ผิดกฎหมาย (SEC,2023)

หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทในการพัฒนาและจัดการระบบรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีเพื่อตรวจสอบและควบคุมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์สื่อสารทางดิจิทัลอื่นๆ ที่ใช้ในการกระทำผิด ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการใช้เทคโนโลยีในการหลอกลวงและเผยแพร่ข้อมูลเท็จ

การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ เนื่องจากการหลอกลวงที่เกิดขึ้นจากแก๊งเหล่านี้มักจะมีการข้ามเขตอำนาจและกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และเศรษฐกิจระดับชาติ การประสานงานระหว่างกรมสอบสวนคดีพิเศษ ตำรวจ ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำให้การสืบสวนและการดำเนินการในกรณีของแก๊งคอลเซนเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานเหล่านี้สามารถแบ่งปันข้อมูลและทำงานร่วมกันในการสืบสวนคดีและการจับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว (Pakin Wangsathitham,2024)

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ คือความไม่ต่อเนื่องและขาดเอกภาพในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ แม้จะมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การประสานงานระหว่างหน่วยงานเหล่านี้ยังดำเนินไปแบบแยกส่วน ขาดระบบกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน รวมถึงขาดกลไกกำกับดูแลที่สามารถบังคับให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การติดตามผู้กระทำผิดและเครือข่ายทางการเงินไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และทำให้แก๊งคอลเซนเตอร์ยังคงปรับเปลี่ยนรูปแบบการกระทำผิดได้ทันต่อสถานการณ์ ขณะที่กลไกรัฐยังล่าช้าและไม่ยืดหยุ่นพอที่จะตอบโต้ได้ทันการณ์

แนวทางการแก้ไขปัญหในปัจจุบัน

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ใช้แนวทางหลายอย่างในการแก้ไขปัญหาของแก๊งคอลเซนเตอร์ ซึ่งหนึ่งในแนวทางที่สำคัญคือการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับวิธีการระมัดระวังจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ โดยการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงการหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลส่วนตัวผ่านทางโทรศัพท์หรือทางออนไลน์ นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการให้คำแนะนำแก่ผู้ที่สงสัยว่าตนเองอาจตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวง โดยสามารถติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการอีกทั้งหน่วยงานต่างๆ ยังได้เพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมการใช้โทรศัพท์มือถือ เช่นการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่สามารถปลอมแปลงได้ และการพัฒนาระบบที่ช่วยในการติดตามและตรวจสอบการโทรศัพท์ที่อาจมี

การกระทำผิด รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยในการระบุหมายเลขโทรศัพท์ปลอมและการตรวจสอบผู้กระทำผิดในลักษณะต่างๆ การดำเนินการเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายในการป้องกันการหลอกลวงที่เกิดขึ้นจากแก๊งคอลเซนเตอร์ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในระบบการเงินและการใช้เทคโนโลยีทางดิจิทัลอย่างปลอดภัย

4. การปรับปรุงและพัฒนากฎหมายเพื่อรับมือกับแก๊งคอลเซนเตอร์

การต่อสู้กับแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธรรมชาติของการหลอกลวงทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมีความซับซ้อนและหลากหลาย การปรับปรุงกฎหมายจะช่วยให้สามารถรับมือกับการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันการเกิดเหตุการณ์เหล่านี้ในอนาคต

กฎหมายปัจจุบันและข้อจำกัด

ในปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์ เช่น พระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการกับการกระทำผิดที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ตและการละเมิดข้อมูลส่วนตัวของประชาชน

พระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้กระทำผิดที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการหลอกลวงหรือการกระทำผิดในลักษณะอื่นๆ รวมถึงการสร้างเว็บไซต์ปลอมที่หลอกลวงผู้ใช้งานและการใช้เทคโนโลยีในการปลอมแปลงข้อมูล อย่างไรก็ตาม กฎหมายฉบับนี้ยังคงมีข้อจำกัดในบางประเด็น เช่น การตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงข้ามชาติ และการใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนในการหลีกเลี่ยงการตรวจจับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ทศพล ทรรศนกุลพันธ์, 2562)

อีกหนึ่งกฎหมายที่สำคัญคือพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนจากการถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดหรือไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีของการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนตัวผ่านทางโทรศัพท์หรือทางออนไลน์ การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวยังคงมีอุปสรรคในด้านการบังคับใช้กับบริษัทต่างๆ ที่รวบรวมข้อมูลและการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลจากกลุ่มผู้ไม่หวังดี

การปรับปรุงกฎหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

แม้ว่ากฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันจะช่วยในการปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ได้บ้าง แต่การบังคับใช้กฎหมายยังเผชิญข้อจำกัดหลายประการที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหายังยั้งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบังคับใช้กฎหมายยังเน้นการจัดการกับ “ผู้กระทำผิดปลายทาง” เช่น ผู้รับโอนเงินหรือผู้ให้บัญชีม้า ซึ่งเป็นเพียงกลุ่มล่างของเครือข่ายอาชญากรรม ขณะที่ผู้บัญชาการหลักมักอยู่ในต่างประเทศและยากต่อการติดตามหรือนำตัวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม การทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดการบูรณาการและมีความซ้ำซ้อนระหว่างตำรวจ ปปง. ดีเอสไอ และธนาคาร ทำให้การติดตามเส้นทางการเงินหรือป้องกันการหลอกลวงไม่สามารถ

ดำเนินการได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งบทลงโทษตามกฎหมายในบางกรณียังไม่สอดคล้องกับลักษณะความรุนแรงของอาชญากรรม ส่งผลให้ขาดพลังในการป้องปรามและสร้างความยำเกรงต่อกฎหมายอย่างแท้จริง

ระบบโดยรวมของไทยยังมีช่องโหว่ที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อให้สามารถจัดการกับการหลอกลวงที่เกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเสนอแนวทางการปรับปรุงกฎหมายอาชญากรรมถึงการเพิ่มโทษสำหรับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงทางโทรศัพท์ เช่น การเพิ่มโทษในกรณีที่มีการใช้โทรศัพท์ปลอมในการหลอกลวงหรือการหลอกลวงในลักษณะซ้ำซาก นอกจากนั้นควรพิจารณาการออกกฎหมายที่เพิ่มความเข้มงวดในการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัว เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้ข้อมูลที่ไม่เหมาะสมในการหลอกลวง (ข้าวทิพย์ บุตรน้ำเพชร, 2566)

การปรับปรุงกฎหมายควรคำนึงถึงการสร้างระบบที่สามารถตรวจสอบการใช้โทรศัพท์และการทำธุรกรรมทางการเงินที่อาจเป็นสัญญาณของการหลอกลวง เช่น การตรวจจับหมายเลขโทรศัพท์ปลอม การใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบการโทรเข้าและออกจากหมายเลขที่ต้องสงสัย รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือในการตรวจสอบเว็บไซต์ที่มีการหลอกลวงและการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลปลอม ในพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 เพิ่มมาตรการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์และมิจอาชีพ โดยจะเพิ่มหน้าที่ให้หน่วยงานของรัฐหรือผู้ให้บริการหมายเลขโทรศัพท์ในการส่งระงับ หรือยกเลิกการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกใช้หรืออาจถูกใช้ทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการพิจารณาโดยเฉพาะเพื่อให้การคืนเงินแก่ผู้เสียหายให้เป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพิ่มโทษการซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคล(วีระยุทธ บุญยงค์, 2567)

การพัฒนากระบวนการตรวจสอบและติดตาม

การพัฒนากระบวนการตรวจสอบและติดตามการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซนเตอร์เป็นอีกหนึ่งแนวทางที่สำคัญในการรับมือกับปัญหานี้ หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาระบบในการ ตรวจจับหมายเลขปลอม ที่ใช้ในการโทรหลอกลวงประชาชน โดยการทำงานร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์และเครือข่ายโทรคมนาคมในการติดตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกใช้ในกิจกรรมผิดกฎหมาย นอกจากนี้การเพิ่มความร่วมมือระหว่างประเทศ เป็นสิ่งที่สำคัญในการต่อสู้กับแก๊งคอลเซนเตอร์ข้ามชาติที่ใช้เทคโนโลยีในการหลอกลวงผู้คนในหลายประเทศ การมีข้อตกลงทางกฎหมายระหว่างประเทศจะช่วยให้สามารถติดตามและจับกุมผู้กระทำผิดได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพ การสร้าง ศูนย์ข้อมูลกลาง ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหมายเลขโทรศัพท์และเว็บไซต์ที่มีการหลอกลวงจะช่วยให้หน่วยงานต่างๆ สามารถแชร์ข้อมูลและประสานงานในการจับกุมผู้กระทำผิดได้ดีขึ้น การสร้างระบบการ แจ้งเตือนประชาชน เมื่อมีการหลอกลวงเกิดขึ้น จะช่วยลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์ และช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินและการสื่อสารด้วยการปรับปรุงกฎหมาย และพัฒนาระบบต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบและควบคุมการกระทำผิด จะสามารถช่วยลดปัญหาของแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ณรงค์ กุลนิตเทศ และคณะ, 2556)

6. แนวทางการป้องกันและการปรับปรุงกลไกภาครัฐ

การปรับปรุงกลไกของภาครัฐและการพัฒนาแนวทางการป้องกันเพื่อรับมือกับปัญหาการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซนเตอร์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการหลอกลวงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง การเสริมสร้างกลไกการป้องกันที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของประชาชนและช่วยสร้างความมั่นคงในระบบเศรษฐกิจและการเงินของประเทศ สำหรับการดำเนินงานป้องกันและปรับปรุงกลไกภาครัฐนั้นสามารถแบ่งออกเป็นสองแนวทางหลัก ได้แก่การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการป้องกันและตรวจสอบการกระทำผิด

การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชน

การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชนเป็นขั้นตอนสำคัญในการป้องกันการตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์ ซึ่งการให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการหลีกเลี่ยงการหลอกลวงและการระมัดระวังในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์หรือทางออนไลน์จะช่วยให้ประชาชนสามารถป้องกันตนเองได้ดีขึ้น

หนึ่งในวิธีการที่ภาครัฐสามารถใช้ในการเสริมสร้างความตระหนักรู้คือการจัดการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับภัยจากแก๊งคอลเซนเตอร์ ตัวอย่างเช่นการจัดกิจกรรมในโรงเรียน ชุมชน หรือสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทุกระดับอายุเกี่ยวกับวิธีการสังเกตและหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงจากโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต โดยการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักตรวจสอบแหล่งที่มาของการติดต่อที่น่าสงสัย การยืนยันตัวตนของบุคคลที่โทรเข้ามา และการไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลการเงินผ่านช่องทางที่ไม่ปลอดภัย (ทศพล ทรรศนกุลพันธ์, 2562)

การจัดการอบรมสำหรับประชาชนในกลุ่มต่างๆ เช่นผู้สูงอายุที่มักจะตกเป็นเป้าหมายหลักของแก๊งคอลเซนเตอร์หรือบุคคลที่มีความรู้เทคโนโลยีต่ำถือเป็นแนวทางที่สำคัญ โดยการอบรมสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบสัมมนาหรือการจัดกิจกรรมในชุมชน นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่อออนไลน์ในการเผยแพร่ความรู้ เช่นการเผยแพร่บทความ วิดีโอ และอินโฟกราฟิก เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและจดจำวิธีการป้องกันการหลอกลวงได้ง่ายขึ้น

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและขอคำแนะนำเกี่ยวกับการหลอกลวงก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่สงสัยว่าอาจตกเป็นเหยื่อของแก๊งคอลเซนเตอร์ การมีช่องทางที่รวดเร็วและเข้าถึงง่ายสามารถช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในการติดต่อขอความช่วยเหลือได้ทันเวลาที่ (ทศพล ทรรศนกุลพันธ์, 2562)

การสร้างระบบตรวจสอบข้อมูลประชาชน โดยเฉพาะข้อมูลทางการเงินก็จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางออนไลน์หรือโทรศัพท์ ตัวอย่างเช่นการให้บริการตรวจสอบและแจ้งเตือนเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและการทำธุรกรรมที่น่าสงสัย ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้เท่าทันและสามารถหลีกเลี่ยงการหลอกลวงได้

การใช้เทคโนโลยีในการป้องกัน

ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการป้องกันและตรวจสอบการกระทำผิดของแก๊งคอลเซนเตอร์ได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่ง การพัฒนาระบบอัจฉริยะที่สามารถตรวจจับและป้องกันการโทรศัพท์หลอกลวงจะช่วยให้การตรวจสอบการกระทำผิดสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ระบบเหล่านี้สามารถทำงานได้ทั้งในระดับเครือข่ายโทรคมนาคมและในระดับแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ หนึ่งในเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการป้องกันการหลอกลวงคือ การใช้ระบบการตรวจจับหมายเลขปลอม ซึ่งระบบนี้สามารถตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่อาจเป็นหมายเลขปลอม หรือหมายเลขที่มีความเชื่อมโยงกับการหลอกลวงได้ ระบบสามารถทำงานร่วมกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมในการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่ออกจากเครือข่ายหรือที่เข้ามาในเครือข่าย เพื่อตรวจจับการใช้งานที่ผิดปกติและแจ้งเตือนให้กับผู้รับสาย (วิระยุทธ บุญยงค์, 2567)

การใช้เทคโนโลยีในการยืนยันตัวตน ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการป้องกันการหลอกลวง ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบ การยืนยันตัวตนผ่านลายนิ้วมือ การสแกนใบหน้า หรือการยืนยันผ่านรหัสที่สามารถใช้ได้เพียงครั้งเดียว (One-Time Password- OTP) ที่ใช้ในการยืนยันตัวตนสำหรับการทำธุรกรรมการเงินหรือการให้ข้อมูลส่วนตัว ระบบเหล่านี้จะช่วยให้การติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ มีความปลอดภัยมากขึ้น และลดความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวง

การใช้ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ ก็เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่สำคัญในการเพิ่มความปลอดภัยในการป้องกันการหลอกลวง ผ่านการติดตั้งระบบแจ้งเตือนที่สามารถแจ้งเตือนประชาชนเมื่อมีการโทรศัพท์หรือส่งข้อความที่อาจเป็นการหลอกลวง โดยระบบนี้สามารถทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งเตือนผู้ใช้ในกรณีที่มีการติดต่อจากหมายเลขโทรศัพท์ที่มีความเสี่ยง

การตรวจสอบการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยการพัฒนาและติดตั้งระบบที่สามารถตรวจจับการทำธุรกรรมที่อาจเป็นการหลอกลวงหรือการทุจริตผ่านระบบธนาคารออนไลน์ก็เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยป้องกันแก๊งคอลเซนเตอร์จากการใช้เทคโนโลยีในการหลอกลวง ในกรณีนี้ธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนา ระบบการตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ หรือที่มีลักษณะเข้าข่ายการหลอกลวงเพื่อทำการยืนยันตัวตนและตรวจสอบข้อมูลก่อนที่จะอนุมัติการทำธุรกรรม(คมศักดิ์ บุญเปลื้อง และ พีรเดช คงเดชา, 2567)

การพัฒนาแพลตฟอร์มการแชร์ข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร, หน่วยงานด้านเทคโนโลยี, และผู้ให้บริการโทรคมนาคม จะช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการหลอกลวงถูกแชร์และใช้ในการตรวจจับการกระทำผิดในระบบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีไม่เพียงแต่จะช่วยในการตรวจจับการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซนเตอร์เท่านั้น แต่ยังช่วยในการสร้างความมั่นคงในระบบการเงินและการสื่อสารของประเทศ โดยทำให้ประชาชนมั่นใจได้ว่าเทคโนโลยีที่ใช้อยู่มีความปลอดภัยและสามารถป้องกันการกระทำผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีหนังสือลงวันที่ 29 มีนาคม 2566 นำส่งแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริต จากการทำธุรกรรมทางการเงินถึงสถาบันการเงินทุกแห่งให้ยึดแนวนโยบายการบริหารจัดการภัย

ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินให้ผู้ให้บริการทางการเงินใช้เป็นแนวทางขั้นต่ำในการถือปฏิบัติ แต่ยังไม่เพียงพอ(ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

การเพิ่มความตระหนักรู้แก่ประชาชนและการใช้เทคโนโลยีในการป้องกันและตรวจสอบการกระทำผิดเป็นแนวทางสำคัญในการรับมือกับแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทย การเสริมสร้างความรู้ให้กับประชาชนเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบและการป้องกันการหลอกลวงจะช่วยลดจำนวนเหยื่อจากการถูกหลอกลวง และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการตรวจจับและป้องกันการโทรศัพท์หลอกลวงจะช่วยให้การปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อภาครัฐสามารถพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถลดปัญหาการหลอกลวงและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้

สรุป

แก๊งคอลเซนเตอร์เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อประชาชนและสังคมไทยอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา การหลอกลวงโดยการใช้โทรศัพท์และเทคโนโลยีในการติดต่อกับผู้เสียหายมีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้น ทำให้แก๊งคอลเซนเตอร์สามารถหลอกลวงประชาชนได้โดยใช้กลวิธีต่างๆ เช่น การปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์หรือการแอบอ้างตัวเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจ นำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สินและการทำลายความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การต่อสู้กับปัญหานี้จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกฎหมายและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

ในบทความนี้ได้กล่าวถึงหลายแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับการต่อสู้กับแก๊งคอลเซนเตอร์ โดยเริ่มจากการศึกษาถึงสถานการณ์ปัจจุบันของการหลอกลวงผ่านคอลเซนเตอร์ในประเทศไทยและผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดจากการสูญเสียเงินลงทุนของประชาชน รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากการสูญเสียความเชื่อมั่นในระบบการเงินและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การหลอกลวงเหล่านี้ไม่เพียงแต่ทำให้ประชาชนประสบความเดือดร้อนทางการเงิน แต่ยังสร้างปัญหาทางจิตใจและสังคมที่ยากจะหาทางแก้ไขได้ การรับมือกับปัญหานี้จำเป็นต้องมีการร่วมมือกันระหว่างหลายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในด้านการบังคับใช้กฎหมายและการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคการเงิน เช่น กรมสอบสวนคดีพิเศษ ตำรวจ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการสืบสวนและการจับกุมผู้กระทำผิด รวมถึงการจัดการปัญหานี้ในระดับชาติ การสร้างระบบการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการและการแชร์ข้อมูลจะช่วยให้การติดตามและการป้องกันการกระทำผิดเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การที่ภาครัฐจะสามารถจัดการปัญหานี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันทั้งในระดับชาติและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในกรณีของการหลอกลวงข้ามชาติที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซนเตอร์ข้ามประเทศ การพัฒนาระบบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศจะช่วยให้สามารถติดตามและ

ปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ที่มีเครือข่ายข้ามชาติได้ดียิ่งขึ้น การต่อสู้กับแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทย จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากฎหมาย รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำผิด การเสริมสร้างความรู้และความตระหนักรู้แก่ประชาชน และการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อลดปัญหาการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซนเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ข้าวทิพย์ บุตรน้ำเพชร. (2566). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- คมศักดิ์ บุญเปลื้อง & พีรเดช คงเดชา. (2567). ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเรื่อง “ปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์และแนวทางการแก้ไขปัญหในอาเซียนและไทย.” คณะอนุกรรมการจัดทำข้อมูลวิชาการด้านประชาคมอาเซียน ของรัฐสภา. https://web.parliament.go.th/assets/portals/61/news/6101/1_6101.pdf
- จักรพงษ์ กังวานโสภณ. (2565). ความผิดฐานฉ้อโกง: ศึกษากรณีการหลอกลวงทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซนเตอร์). วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 7(1), 280–290. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/rdibsr/article/view/255877>
- ณรงค์ กุลนิเทศ และคณะ. (2556). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เครือข่ายและการจัดการความรู้ทางด้าน อาชญากรรมคอมพิวเตอร์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ทศพล วรรณกุลพันธ์. (2562). ข้อจำกัดของกระบวนการยุติธรรมเพื่อป้องกันและปราบปรามพิศวาส อาชญากรรม (Romance Scam) และแนวทางสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน. สำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2023). The Bank of Thailand issues additional measures to combat financial fraudulent activities. *Bank of Thailand*. <https://www.bot.or.th/en/news-and-media/news/news-20230309.html>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). แผนนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน. ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th/content/dam/bot/fipcs/documents/FOG/2566/ThaiPDF/25660066.pdf>
- วีระยุทธ บุญยงค์. (2567). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์ ตามพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566. การค้นคว้าอิสระนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนภูมิภาค), คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สรวิศ บุญมี. (2023). ภัยแก๊งคอลเซนเตอร์: จากอาชญากรรมทางเศรษฐกิจสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Online)*, 17(2), 19–26.
สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/view/261423>
- AWC. (2022). *การจัดการภัยคุกคามจากแก๊งคอลเซนเตอร์ข้ามชาติ: ความมั่นคงและมิติทางสังคม*. AWC.
https://awc.ac.th/storage/publication/20250207012727.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Department of Special Investigation. (2024). *Annual Report 2024*. Ministry of Justice.
<https://www.dsi.go.th/Upload/79fdab6a2f828de4f14c09a4400a7590.pdf>
- MGR Online. (2568). *เรารู้หรือยังว่า กำลังสู้กับใคร? ในการปราบปรามขบวนการแก๊งคอลเซนเตอร์*. MGR Online. https://mgronline.com/politics/detail/9680000013057?utm_source=chatgpt.com
- SCB. (2568). *การเปิดเผยเบื้องลึกของแก๊งคอลเซนเตอร์: วิธีการหลอกลวงเหยื่อ*. SCB.
https://www.scb.co.th/th/personal-banking/fraud-fighter/update-fraud/fraud-call-center.html?utm_source=chatgpt.com
- SEC. (2023). SEC launches investment scam hotline to protect the public from frauds. *The Securities and Exchange Commission*.
https://www.sec.or.th/EN/Pages/News_Detail.aspx?SECID=10247
- TCC. (2566). *รู้จัก “กฎหมายไซเบอร์” ความหวังการปราบปรามแก๊งคอลเซนเตอร์*. TCC.
https://www.tcc.or.th/knowningcyberlaw/?utm_source=chatgpt.com
- Thaipost. (2568). *อดีตตำรวจมือปราบแก๊งคอลเซนเตอร์แนะ 4 วิธีสำคัญ ปราบโทรหลอกลวงคนไทย*. Thaipost. https://www.thaipost.net/criminality-news/725663/?utm_source=chatgpt.com
- UniNet. (2024). *การสูญเสียเงินจากการหลอกลวงของแก๊งคอลเซนเตอร์ในประเทศไทย*. UniNet.
https://www.uni.net.th/index.php/news/9457/?utm_source=chatgpt.com
- Wangsatthitham, P. (2024). Thailand's legal framework against call center crimes. *Journal of Social Science and Multidisciplinary Research*, 1(1), 1–14. <https://so16.tci-thaijo.org/index.php/jssmr/article/view/393/299>