



แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย:
ศึกษากรณีการดำเนินคดีของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม
ทางเทคโนโลยี

Guidelines for Enhancing the Efficiency of Legal Proceedings in Online Shopping
Fraud Cases in Thailand: A Case Study of the Legal Proceedings Conducted by
the Technology Crime Suppression Division (TCSD)

นุชรี โพธิ์ผึ่ง^{1*} และกิตติ ชayangkul²

Nucharee Phophueng^{1*} and Kittti Chayangkul²

^{1*}นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

²อาจารย์ ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

^{1*}Master Student in the Master of Arts program Justice Policy and Administration Faculty of Social Administration
Thammasat University

²Lecturer from the Master of Arts program Justice Policy and Administration Faculty of Social Administration
Thammasat University

*Corresponding author e-mail: ppnucharee@gmail.com

Received: 23 July 2025

Revised: 27 July 2025

Accepted: 29 July 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและวิธีการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาอุปสรรคการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และ 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง, แบบสังเกต และแบบบันทึก โดยมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 6 คน ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากเอกสารและเครื่องมือการวิจัยมาวิเคราะห์แบบเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาและวิธีการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย ได้แก่ การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์อันเกิดมาจากการขายสินค้าโดยการหลอกลวง ไม่ว่าจะเป็นการประกาศหรือโฆษณาขายสินค้าออนไลน์โดยที่ตนไม่มีสินค้าหรือมีสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา หรือโอนเงินแล้วไม่ได้รับสินค้า 2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้แก่ 2.1) ด้านที่ 1

กระบวนการในการดำเนินคดีฉ้อโกงออนไลน์ 2.2) ด้านที่ 2 บุคลากร และ 3.3) ด้านที่ 3 การประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน และ 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้แก่ 3.1) ด้านที่ 1 กระบวนการดำเนินคดีฉ้อโกงออนไลน์ โดยเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการสืบสวน เครื่องมือและเทคนิค การบูรณาการด้านการทำงานร่วมกันกับหน่วยงาน อาทิ หน่วยงานต้องปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นและทันสมัย จัดทำระบบและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย 3.2) ด้านที่ 2 ด้านบุคลากร คือ จัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์ รวมถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรจำเป็นต้องมีการจัดสรรหรือเพิ่มเจ้าหน้าที่อื่นมีความสำคัญในการดำเนินงาน ต้องมีความพร้อมทางด้านทรัพยากรทางการบริหาร และนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มีประสิทธิภาพ ระบบการบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทันสมัย เชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และ 3.3) ด้านที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน คือ การเผยแพร่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงได้โดยสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน การจัดองค์กรมีความเหมาะสมและการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เสริมสร้างแรงจูงใจและความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน

คำสำคัญ: การฉ้อโกง, การซื้อขายสินค้าออนไลน์, ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This research consists purposes were 1. to study the problems and procedures for prosecuting fraud arising from online product sales in Thailand 2. to examine the obstacles to prosecuting fraud arising from online product sales faced by the Technology Crime Suppression Division and 3. to propose guidelines for enhancing the efficiency of prosecuting fraud arising from online product sales in Thailand by the Technology Crime Suppression Division. This is a qualitative research study. The research instruments include a semi-structured interview form, an observation form and a recording form. The target group consists of six individuals selected through purposive sampling. The data collected from documents and research instruments were analyzed using content analysis. The research results show that 1) Problems and methods of prosecuting online sales fraud in Thailand Online sales fraud arises from deceptive practices in selling goods, such as posting or advertising products online without actually possessing them, selling products that differ from the advertised description, or failing to deliver the goods after payment has been made 2) Problems and obstacles in prosecuting online sales fraud in Thailand faced by the Technology Crime Suppression Division 2.1) Aspect 1 Online fraud prosecution process 2.2) Aspect 2 Personnel 2.3) Aspect 3 Public awareness and dissemination of information and 3) Guidelines for enhancing the efficiency of prosecuting online sales fraud in Thailand by the Technology



Crime Suppression Division 3.1) Aspect 1 Online fraud prosecution process: Improve efficiency in the investigation stage, enhance tools and techniques and integrate collaboration with relevant agencies. Agencies should revise related regulations and orders, encourage network partners to participate in management and operations with flexibility and modernity and establish systems linking databases to support network participation 3.2) Aspect 2 Personnel Provide opportunities for knowledge and experience development, increase the number of essential personnel, allocate or recruit additional officers critical to operations, ensure adequate administrative resources and adopt effective information technology systems. Implement a professional personnel management system with expertise, modern skills and technological proficiency for operational purposes 3.3) Aspect 3 Public awareness and dissemination of information Disseminate and publicize information to ensure accessibility, speed and ease of use. Organize appropriately structured communication systems, enhance public awareness campaigns and foster motivation and awareness to encourage public participation.

Keywords: Fraud, Online Shopping, Electronic Transactions

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นสังคมยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารในระบบอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน การติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสังคม หรือแม้แต่การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เปิดกว้างสู่ตลาดออนไลน์ทั่วโลก โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ทำให้คนทั่วโลกสามารถติดต่อถึงกันได้แบบปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือผู้รับและผู้ส่งข้อมูลสามารถสื่อสารและโต้ตอบข้อความกันได้ทันทีในรูปแบบมัลติมีเดีย อีกทั้งยังลดข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาและสถานที่ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และการทำธุรกิจ ผู้ซื้อและผู้ขายได้รับความสะดวกในการซื้อขาย และการโฆษณาสินค้าหรือบริการอินเทอร์เน็ตทำให้การประกอบธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพและได้รับความนิยมมากขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) อย่างหนักทำให้ประชาชนไม่สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้ตามปกติ มีการกักตัวให้อยู่แต่ภายในที่พักอาศัยหรือทำงานที่บ้านแทนการทำงานที่สำนักงานก่อให้เกิดการสั่งซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งนับได้ว่าเวลานี้คงไม่มีใครไม่รู้จักการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ที่มีผู้นิยมใช้บริการกันอย่างมากมาย ถือว่าเป็นโอกาสของผู้ประกอบการขายสินค้าออนไลน์ที่ล้วนแล้วแต่จัดทำโฆษณาเชิญชวนให้ซื้อสินค้าที่ดึงดูดใจผู้บริโภคให้หันมานิยมซื้อขายสินค้าออนไลน์กันอย่างต่อเนื่อง และเมื่อมีการซื้อขายสินค้าออนไลน์มากขึ้นก็จะมีปัญหาเกิดขึ้นตามมา โดยเฉพาะการสั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้าตรงตามที่สั่งไว้หรือได้รับสินค้าชำรุดมีตำหนิรวมทั้งอีกหลาย ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นมากมาย อย่างไรก็ตามอินเทอร์เน็ตมีข้อดีย่อมมีข้อเสียตามมาเช่นกัน ด้วยว่าการสื่อสารอย่างรวดเร็วฉับไวไร้พรมแดนที่เชื่อมโยงผู้คนทุกเพศทุกวัยจากหลากหลายเชื้อชาติให้มาเจอกันได้อย่างไร้ขีดจำกัด ล้วนมาจากผู้คนมากมายที่ไม่รู้จักกันมาก่อน หนึ่งในคนเหล่านั้น คือ มิจฉาชีพที่จ้องหาผลประโยชน์และใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นสะพาน

เชื่อมเพื่อล่อลวงผลประโยชน์หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ให้กลายเป็นเหยื่อโดยไม่รู้ตัว เมื่อกล่าวถึงการหลอกลวงซื้อขายสินค้าที่มีมานานตั้งแต่สมัยโลกยังไม่มีอินเทอร์เน็ต กระทั่งถึงสมัยที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน จนถึงปัจจุบันวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีเจริญมากขึ้นและความเข้าถึงง่ายของเทคโนโลยีมีการพัฒนาการซื้อขายสินค้าออนไลน์ขึ้นมา โดยอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ทำให้คนทั่วโลกสามารถติดต่อถึงกันได้แบบปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือผู้รับและผู้ส่งข้อมูลสามารถสื่อสารและโต้ตอบข้อความกันได้ทันทีในรูปแบบมัลติมีเดีย อีกทั้งยังลดข้อจำกัด เรื่องระยะเวลาและสถานที่ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงการทำธุรกรรม มีความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าที่ง่าย รวดเร็ว ตัดปัญหาเรื่องของการเดินทางและประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุนี้ผู้ซื้อและผู้ขายจึงหันมานิยมการซื้อขายทางออนไลน์มากขึ้นอย่างก้าวกระโดด ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าออนไลน์มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังเห็นได้จากตลาดอีคอมเมิร์ซของประเทศไทยที่มีความเติบโตอย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนผู้ซื้อและจำนวนผู้ขายทางออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมาก เพราะความสะดวกสบายของการบริการ สามารถสั่งซื้อสินค้าที่ไหนก็ได้ไม่ต้องลำบากในการเดินทางมีบริการส่งสินค้าจนถึงหน้าบ้าน มีการลดราคา และโฆษณาที่ดึงดูดใจผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงหันมานิยมซื้อขายสินค้าออนไลน์กันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการที่ผู้บริโภคให้ความสนใจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์นั้น จึงมีผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ซื้อตรง เช่น โฆษณาเกินจริง การฉ้อโกง การหลอกลวง มีการใช้โฆษณาชวนเชื่อแต่สินค้าและบริการไม่ได้มาตรฐาน สินค้าที่ส่งมอบชำรุดบกพร่องไม่ตรงกับกับคำสั่งซื้อ ได้รับสินค้าที่มีความแตกต่างไม่ถูกต้องตามที่สั่งซื้อไว้ ได้รับสินค้าล่าช้า หรือส่งสินค้าและไม่ได้รับสินค้า ตลอดจน การจัดส่งสินค้ายังลูกค้าได้รับความเสียหายและไม่ได้รับการเยียวยา ปัญหาการฉ้อโกงที่แม้มีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขายที่น่าเชื่อถือ เช่น การให้เลขบัตรประชาชน การได้รับคำชมจำนวนมาก หรือการสร้างภาพไว้เนื้อเชื่อใจด้วยการบริการที่ดีในระยะแรก ๆ ก็ไม่อาจรับประกันได้ว่าผู้ขายจะไม่ฉ้อโกงผู้ซื้อ และจากสภาพสังคมมีความสลับซับซ้อนอย่างมาก อาชญากรรมประเภทฉ้อโกงก็มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย โดยแม้ว่าการฉ้อโกงในบางรูปแบบอาจมีลักษณะคล้ายคลึงกันกับที่เคยปรากฏในอดีตเมื่อหลายสิบปีก่อน แต่ก็มีมีการสร้างเครือข่ายองค์กรอาชญากรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการฉ้อโกงอันทำให้มีประชาชนที่ไม่รู้เท่าทันหลงเชื่อและตกเป็นเหยื่อมากขึ้น ก่อความเสียหายอย่างมากทั้งแก่บุคคลและสังคมส่วนรวม

แต่ถึงกระนั้นเมื่อการซื้อขายออนไลน์เกิดขึ้นได้ง่ายแต่กลับมีการตรวจสอบได้ยาก จึงเป็นช่องทางให้เกิดมิจฉาชีพจากการหลอกลวงซื้อขายทางออนไลน์ขึ้นได้ โดยการหลอกลวงซื้อขายออนไลน์จัดเป็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยีประเภทหนึ่ง โดยการหลอกลวงซื้อขายออนไลน์ได้มีการพัฒนารูปแบบที่มีลักษณะซับซ้อนมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือหลอกลวงให้บุคคลหลงเชื่อได้ง่าย ซึ่งบางครั้งยังได้รับสินค้าที่มีราคาถูกกว่าท้องตลาดเนื่องจากร้านค้าออนไลน์ไม่มีต้นทุนในการเปิดร้าน นอกจากนี้การซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ในสินค้าบางประเภท เช่น กระเป๋า นาฬิกา เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่วนใหญ่เป็นสินค้าจากต่างประเทศ ทำให้ได้ของที่ทันสมัยโดยเฉพาะของที่ไม่มีจำหน่ายในประเทศไทย ด้วยปัจจัยที่เข้าถึงง่ายและสะดวกทำให้การซื้อขายออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมากและมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในอีกด้านหนึ่งการเติบโตของธุรกิจออนไลน์ก็ทำให้เกิดปัญหาหลายอย่างตามมา เช่น ได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาขายไว้ทางออนไลน์ ได้สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อหรือไม่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการโฆษณาเกินจริงที่หลอกลวงผู้บริโภค โดยสินค้าที่มีการขายผ่านช่องทางออนไลน์ที่ประชาชนจะถูกหลอกลวงส่วนใหญ่ คือ สินค้าที่มีราคาแพง เช่น กระเป๋า รองเท้า นาฬิกา ส่วนบริการออนไลน์ที่มักจะโดนหลอกลวง ได้แก่ การจองตั๋วเครื่องบิน และการจองทัวร์ ฯลฯ (ทวิยศ ศรีเกตุ, 2557) จึงเป็นเรื่องที่มิจฉาชีพแสวงหาโอกาสในการซื้อขายทางออนไลน์นี้แสดงข้อความอันเป็นเท็จเพื่อขายสินค้าหรือบริการและเมื่อมีคนเข้าไปทำธุรกรรมและซื้อสินค้า

เหล่านั้นแต่ไม่รับสินค้ากรณีดังกล่าว ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ยากต่อการป้องกัน เพราะการลงข้อความในระบบอินเทอร์เน็ตนั้น มีฉวยสามารถเข้าไปในเว็บไซต์หรือสร้างเว็บไซต์ได้เองและเสนอขายสินค้าและบริการ โดยที่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อไม่อาจทราบได้ว่าการเสนอขายสินค้านั้นเป็นความจริงเพียงใด ซึ่งต่างจากการขายสินค้าหรือบริการที่มีร้านค้าหรือตัวแทนที่ถูกต้องผู้ซื้อสามารถติดตามตัวผู้ขายได้หรือบริษัทที่ให้บริการได้

ดังนั้น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและวิธีการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ อันเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินคดี โดยค้นคว้าข้อมูลทางด้านวิชาการเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของ บก.ปอท. โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษานี้จะสามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่สังคมได้ไม่มากนัก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและวิธีการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

การบททวนวรรณกรรม

ณิชา วงศ์ส่องจำ (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาระบบการระบบพิสูจน์หลักฐานอาชญากรรมไซเบอร์ การศึกษาระบบการระบบพิสูจน์หลักฐานอาชญากรรมไซเบอร์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพิสูจน์หลักฐาน และเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพื่ออธิบายประสิทธิภาพการพิสูจน์หลักฐานของอาชญากรรมไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพิสูจน์หลักฐานของอาชญากรรมไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยสามารถแบ่งเป็นประเด็นสำคัญ คือ 1.1) ปัจจัยด้านกฎหมายฐานความผิด-เขตอำนาจ-ใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ 1.2) ปัจจัยด้านเทคนิค เทคนิคพัฒนาต่อเนื่อง การศึกษาเทคนิคในการเก็บหลักฐาน 1.3) ปัจจัยด้านแนวทางการปฏิบัติการประสานแนวทางปฏิบัติระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล 1.4) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม วัฒนธรรมที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ 2) องค์ความรู้เพื่ออธิบายประสิทธิภาพการพิสูจน์หลักฐานของอาชญากรรมไซเบอร์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย คือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์ที่สำคัญ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และกฎหมายเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และกำหนดกฎของระบบการพิสูจน์หลักฐานอาชญากรรมไซเบอร์ 4 ข้อ ได้แก่ 1) ความสมบูรณ์ของหลักฐาน 2) ระบุที่มาของหลักฐานได้ 3) บุคคลที่ดูแล หรือเก็บหลักฐานต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ และ 4) หลักฐานต้องได้รับการตรวจสอบด้วยกระบวนการทางกฎหมาย

วุฒิชัย สุขรจิต และณรงค์ กุลนิเทศ (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ตแพร่หลายมากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ทางการสื่อสารทำให้อุปกรณ์ประเภทคอมพิวเตอร์สมาร์ตโฟน หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีราคาต่ำลง ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นซึ่งส่งผลให้ระบบการเงินและสถาบันการเงินของประเทศไทยต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่นำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวก นอกเหนือจากการให้บริการตามสาขาของธนาคารเหมือนในอดีตจึงทำให้เกิดการพัฒนาระบบ Electronic Banking เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของแต่ละธนาคารในการทำธุรกรรมได้จากคอมพิวเตอร์สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อื่นที่รองรับซึ่งลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตัวเองจากทุกที่ที่ต้องการ การเกิดขึ้นของระบบใหม่ย่อมเป็นผลดีต่อสังคมหรือคนส่วนมากแต่มีคนบางกลุ่มที่มุ่งหาผลประโยชน์จากช่องโหว่ในระบบ Electronic Banking เพื่อทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของธนาคาร ซึ่งการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ที่ผู้กระทำความผิดใช้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีมาก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อการระบบ Electronic Banking ด้วยวิธีต่าง ๆ แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจเข้ามาทำให้เกิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์กับการใช้งานระบบ Electronic Banking นอกเหนือจากการกระทำของผู้กระทำความผิด (บทสรุป) อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ถือเป็นภัยคุกคามสำคัญต่อการใช้งานระบบ Electronic Banking เป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะสร้างความเสียหายด้านทรัพย์สิน เช่น การหลอกให้โอนเงิน การเข้าสู่ระบบ Electronic Banking แล้วโอนเงินออกจากบัญชีผู้เสียหาย การหลอกขายสินค้าหรือบริการ เป็นต้น และยังสร้างความเสียหายต่อความน่าเชื่อถือของการใช้ระบบ Electronic Banking หรือความน่าเชื่อถือของธนาคาร รวมทั้งความมั่นใจของผู้ใช้บริการ Electronic Banking เนื่องจากหัวใจสำคัญของสถาบันการเงินก็คือ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า แต่อาจถูกทำลายด้วยบุคคลบางกลุ่มที่มุ่งหวังประโยชน์ส่วนตัว ประกอบกับมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทำการใช้ช่องโหว่ของเทคโนโลยี เช่น การเจาะระบบการดักจับข้อมูล ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การโจมตีคอมพิวเตอร์ด้วยไวรัส, หนอน, ม้าโทรจัน การหลอกลวงผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Phishing) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะ (Spam) เพื่อให้ได้มา ซึ่งข้อมูลสำหรับนำไปก่ออาชญากรรมต่อไป

ปัทมา ศึกษากิจ, วิษณุดา อำพนกิจวิวัฒน์, สรชา สุเมธวานิชย์, เขมชาติ ตันบุญ และทศพล ทรศนกุลพันธ์ (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องสื่อใหม่ ภัยเดิม เพิ่มเสี่ยง: พิศวาสกับอาชญากรรมกับการบริหารอาชญากรรมหลอกลวงของรัฐสมัยใหม่ การศึกษาพิศวาสอาชญากรรมที่กระทำผ่านสื่อใหม่โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการใน อินเทอร์เน็ต อาทิ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ในเว็บไซต์หาคู่ และอีเมล ก็เพื่อเข้าใจถึงภัยคุกคามที่มาพร้อมกับโอกาสที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ ความเสี่ยงที่ปรากฏมาจากข้อจำกัดในการดำเนินคดีเพื่อปราบปรามอาชญากรรมและเยียวยาผู้เสียหายอันจำเป็นต้องสร้างแนวทางป้องปรามพิศวาสอาชญากรรมในอนาคต โดยผลการศึกษวิจัยพบจุดอ่อนที่เหยื่อเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบ กลยุทธ์ที่อาชญากรใช้หลอกลวง ซึ่งเกิดในพื้นที่โซเชียลมีเดียที่ไร้พรมแดน แต่การดำเนินคดีพิศวาสอาชญากรรมมีอุปสรรคจากขอบเขตอำนาจศาลของรัฐสมัยใหม่ทำให้หลายกรณีรัฐอาจบ่งชี้ตัว ผู้กระทำความผิดได้แต่มีอาจบังคับใช้กฎหมายข้ามรัฐไปจับกุมผู้กระทำความผิดในรัฐอื่นจนกลุ่มผู้เสียหายรวมตัวกันตอบโต้เองและนำไปสู่การใช้ความรุนแรงต่ออาชญากรในลักษณะก่ออาชญากรรมเสียเองปรากฏการณ์ดังกล่าวบ่งชี้ให้เห็นว่าพิศวาสอาชญากรรมในโลกโซเชียล ต้องการมาตรการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่ต้องก้าวข้ามข้อจำกัดของรัฐสมัยใหม่หาไม่แล้วก็จะกระตุ้นให้ผู้เสียหายลุกขึ้นมาตอบโต้โดยผิดกฎหมาย

ฐกฤต แก้วทับทิม (2564, บทความ) ได้ศึกษาเรื่องการขยายตัวขององค์กรอาชญากรรมไซเบอร์ในช่วงการระบาดของโควิด-19 บทความฉบับนี้นำเสนอแนวโน้มการขยายตัวของอาชญากรรมไซเบอร์ที่กระทำโดยองค์กร อาชญากรรม ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนทั่วโลกที่มากขึ้นในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 และมาตรการจำกัดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของรัฐ โดยทำการสำรวจพัฒนาการขององค์กรอาชญากรรมไซเบอร์ในยุคปัจจุบัน และความเชื่อมโยงขององค์กรอาชญากรรมกับอาชญากรรมไซเบอร์ที่มุ่งเน้นแสวงประโยชน์จากสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยได้สรุปตัวอย่างอาชญากรรมไซเบอร์ที่องค์กรอาชญากรรมมีแนวโน้มเป็นผู้กระทำการสูงขึ้น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ตผ่าน วิธีการฟิชชิ่งและสแกมมิง 2) การใช้ไวรัสเรียกค่าไถ่ 3) การแทรกซึมตลาดการค้าทางออนไลน์ และ 4) การละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยอาศัยช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น การค้ามนุษย์ และการแสวงประโยชน์ทางเพศ พร้อมกันนี้บทความได้นำเสนอถึงความท้าทายและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม องค์กรอาชญากรรมไซเบอร์ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ที่ได้จากการสำรวจวรรณกรรมที่มีอยู่ใน ปัจจุบันเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปราบปรามองค์กรอาชญากรรมไซเบอร์ในบริบทของประเทศไทยต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. **กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย** ได้แก่ ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ด้านนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 3 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองบัญชาการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) จำนวน 3 คน ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง

2. **เครื่องมือในการวิจัย** ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ (Interview) ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำความรู้ที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยเหล่านั้นมาเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด แล้วนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการต่อไป โดยมีวิธีการ 1.1) กำหนดเนื้อหา สาระ เพื่อให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาที่จะทำการศึกษาโดยให้ผู้ตอบ สามารถตอบข้อเท็จจริงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้มากที่สุด 1.2) ผู้ศึกษาที่สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นไปให้กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้มีประสบการณ์ตรวจสอบ แนะนำในการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตามเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบ กลั่นกรองเพื่อหาข้อบกพร่อง ข้อแก้ไข ข้อเสนอแนะให้แบบสัมภาษณ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 6 คน และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆ (Document Research) อาทิ หนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล** ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายและการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สภาพปัญหาและวิธีการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ในปัจจุบันการซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นที่นิยมกันมากเพราะผู้ซื้อได้รับความสะดวกสบายไม่ต้องเดินทางไปซื้อสินค้า ด้วยตนเอง ทั้งมีสินค้าให้เลือกหลากหลายผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะในช่วงการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 ยิ่งมีการซื้อขายออนไลน์กันมากยิ่งขึ้น แต่ถึงกระนั้นแม้การซื้อขายสินค้าออนไลน์จะมีความสะดวกสบาย ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อสินค้าได้หลากหลายประเภทตามความต้องการของตนก็ตาม แต่การซื้อขายสินค้าออนไลน์ก็เกิดปัญหาหลากหลายตามมาเช่นกัน โดยมีฉ้อโกงจะอาศัยช่องว่างในด้านต่าง ๆ ทั้งจากตัวเหยื่อ การดำเนินคดีติดตามผู้กระทำผิดมาลงโทษ หรือทางด้านช่องว่างทางกฎหมายเองก็ตาม เกิดการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ เช่น การชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้า ชำระเงินแล้วได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อหรือที่เรียกว่าไม่ตรงปก หรือชำระเงินแล้วแต่ส่งสินค้ามาไม่ครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ อาจสะท้อนให้เห็นว่าผู้ขายมีเจตนาที่จะไม่ส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ อันถือได้ว่ามีเจตนาที่จะหลอกลวงหรือนับถือผู้ซื้อได้ ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการกระทำความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญาได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระทำความผิดฐานฉ้อโกงในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แล้ว ผู้เสียหายจากการกระทำผิดดังกล่าว สามารถแจ้งความเพื่อดำเนินคดีได้ตามกฎหมาย โดยถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 และถือเป็นความผิดต่อส่วนตัวอันเป็นความผิดอันยอมความได้ โดยผู้เสียหายต้องแจ้งความร้องทุกข์ภายใน 3 เดือนนับแต่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 และมาตรา 343 และผู้ขายยังมีความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ฐานนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสารคอมพิวเตอร์ออนไลน์ตามมาตรา 14

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังวิเคราะห์ถึงการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ด้วยทฤษฎีทางอาชญาวิทยา ได้แก่ ทฤษฎี การป้องกันอาชญากรรม โดยการป้องกันอาชญากรรมมีวัตถุประสงค์ในการลดช่องโอกาส มุ่งเน้นที่จะทำให้เป้าหมาย (Target) ของการกระทำความผิดหมดไปหรือยากต่อการเข้าถึง หรือทำให้เป้าหมายลดความสำคัญหรือความน่าดึงดูดใจซึ่งหากการกระทำความผิดกระทำในสภาพที่โอกาสไม่เอื้ออำนวยนั้นเท่ากับเป็นการเสี่ยงต่อการสัมฤทธิ์ (เป้าหมาย) ของการกระทำ แต่จะมีโอกาสสูงในการถูกจับได้และถูกลงโทษ การป้องกันอาชญากรรมยังช่วยทำให้ตระหนักในด้านข่าวสาร (Information) โดยการให้ข่าวสารข้อมูลและความรู้ในการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชนทุกกลุ่มให้รู้ถึงวิธีป้องกันตัวเองมิให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ตลอดจนการร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบถึงสถานการณ์อาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบวิธีการกระทำความผิด ผู้ต้องสงสัยกระทำความผิด เพื่อประชาชนจะได้รับรู้และเตรียมการป้องกันได้ล่วงหน้า และการให้ความช่วยเหลือประชาชน (aid) ตลอดจนการแนะนำให้ภาคเอกชนจัดเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยตนเอง และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกจากความรู้พื้นฐานเรื่องการตรวจใบอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำชับต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชาที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดหรือบกพร่องในการทำงาน การขาดการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลง เนื่องจากอาชญากรรมทางด้านการหลอกลวงมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบตลอดเวลา และพัฒนาไปตามยุคสมัยรวมถึง

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และควรให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายทุกงานได้รับการอบรมอย่างทั่วถึง นอกจากความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับการทำงานโดยตรง เจ้าหน้าที่ต้องมีคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ต้องปลูกฝัง และอบรม คือคุณธรรมด้านต่าง ๆ เช่น ความเป็นมิตร ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริต และความกระตือรือร้นในการทำงาน อนึ่ง คดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์นั้น ประชาชนผู้ได้รับความเสียหายจากการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์สามารถ แจ้งความร้องทุกข์ต่อศูนย์บริการประชาชน กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวก ยธธรรม ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและบริการประชาชน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี สืบสวน สอบสวน ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าพนักงานจะทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนและดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิดฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์

2. ศึกษาอุปสรรคการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของ บก.ปอท. จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติงานโดยตรงทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคหลัก ๆ สามด้านด้วยกัน ดังนี้

2.1 ด้านที่ 1 กระบวนการในการดำเนินคดีฉ้อโกงออนไลน์ ซึ่งเกิดปัญหาและอุปสรรคด้านการบูรณาการในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น ธนาคาร ที่ต้องมีการติดต่อเพื่อร้องขอข้อมูล การแจ้งอายัดบัญชี การตรวจสอบบัญชี หรือการสนับสนุนอื่น ๆ มักเกิดปัญหาระหว่างการประสานของ บก.ปอท. กับธนาคารในพื้นที่ที่เกิดเหตุ ทั้งด้านผู้ประสานงาน เช่น ไม่มีเจ้าหน้าที่ของธนาคารโดยตรงที่คอยรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนของการป้องกันความเสียหายของเจ้าของบัญชี เจ้าพนักงานต้องติดต่อหลายขั้นตอน เกิดความล่าช้าในการป้องกันหรือตรวจสอบขั้นพื้นฐาน รวมทั้งความยากลำบากในการเดินทางไปยังธนาคารที่ผู้เสียหายจะต้องทำการประสานด้วยตนเอง เมื่อพื้นที่ที่เกิดเหตุกับธนาคารที่เปิดบัญชีอยู่ต่างพื้นที่กันแต่ขั้นตอนของธนาคารผู้เสียหายจะต้องมาติดต่ออย่างสำนักงานที่เปิดบัญชีเท่านั้น ส่งผลให้เกิดความล่าช้าทั้งในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.2 ด้านที่ 2 บุคลากร โดยหน่วยงาน บก.ปอท. หรือกรณีเจ้าพนักงานบางคนโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานก่อให้เกิดการทำงานที่ไม่มีความต่อเนื่องไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงคดีที่ใช้เวลาดำเนินการนานซึ่งบางครั้งต้องมีเจ้าหน้าที่ใหม่มาดำเนินงานรับช่วงต่อแต่กลับไม่สามารถจะรับช่วงคดีต่อได้อย่างเข้าใจ จึงทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมถึงการขาดทักษะและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงในสายงานคอมพิวเตอร์และการสืบค้นข้อมูลและพยานหลักฐานทางอินเทอร์เน็ต

2.3 ด้านที่ 3 การประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าแจ้งความร้องทุกข์ โดยเข้าใจว่าถ้าตนถูกฉ้อโกงจากการซื้อขายออนไลน์แล้วต้องเข้ามาแจ้งความที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ความจริงแล้วสามารถเข้าแจ้งความร้องทุกข์ได้ที่สถานีตำรวจเช่นกัน รวมถึงประชาชนยังขาดความตระหนักในการป้องกันตนจากการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สามารถวิเคราะห์แยกแยะด้าน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านที่ 1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในด้านกระบวนการดำเนินคดี ดังนี้

1) ปรับขั้นตอนการสืบสวนสอบสวนให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น แจ้งเหตุร้องทุกข์ผ่านพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนตรวจสอบว่าเป็นการฉ้อโกงแบบใด มูลคดีเกิดในท้องที่ใด และทำการตรวจสอบเส้นทางการเงิน รวมถึงการจัดทำเอกสารต่าง ๆ

2) เตรียมพร้อมในด้านเครื่องมือและเทคนิค เช่น อุปกรณ์ที่ใช้กู้ข้อมูล จำนวนเครื่องมือในการตรวจสอบ

3) การบูรณาการด้านการทำงานร่วมกันกับหน่วยงาน เช่น ธนาคาร เพื่อติดต่อขอข้อมูลลูกค้า แจ้งอายัดบัญชี ตรวจสอบบัญชี ในการร้องขอข้อมูล หรือการสนับสนุนอื่น ๆ

3.2 ด้านที่ 2 แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในด้านบุคลากร ดังนี้

1) การพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่เจ้าพนักงานด้วยการจัดอบรมหลักสูตรปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประสบการณ์ และการพัฒนาทักษะต่อไป และเตรียมพร้อมให้เจ้าพนักงานมีการอบรมในด้านความรู้ในสายงานที่ปฏิบัติเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรมีการจัดการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะมากขึ้น โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ก้าวทันต่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงควรเพิ่มบทบาทให้ชุมชนภาคีเครือข่ายและจิตอาสา หรือแม้กระทั่งคนในครอบครัวช่วยกันสอดส่องดูแลคนใกล้ชิดและคนรอบข้าง เมื่อจำนวนคดีลดน้อยลงจำนวนเจ้าพนักงานก็จะเพียงพอต่อการทำงานส่งผลให้ผู้เสียหายได้รับความช่วยเหลือได้ทันทั่วถึง

2) การเพิ่มจำนวนบุคลากรจำเป็นต้องมีการจัดสรรหรือเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ รวมทั้งให้เหมาะกับตำแหน่งหน้าที่และการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย อันมีความสำคัญยิ่งในกระบวนการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ ทำให้เกิดการเพิ่มขีดความสามารถในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้นได้

3.3 ด้านที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในด้านการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ดังนี้

1) ความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการเข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ ปัญหาคือประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในขั้นตอนการแจ้งความ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและสถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ให้ประชาชนเข้าใจง่าย การสื่อสารจากปัญหาเรื่องของการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการแจ้งอายัดบัญชีด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ หรือไปยังสาขาที่ตนเองเปิดบัญชีไว้เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการแจ้งอายัดและสืบพยานด้านการทำธุรกรรมได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ในส่วนขั้นตอนต่าง ๆ ในการพิจารณาเรื่องแจ้งความร้องทุกข์นั้น ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยเข้าใจระบบดังกล่าวเท่าใดนัก ซึ่งปัจจุบันมีแนวทางเพิ่มมากขึ้นในการให้แจ้งเข้าไปยังระบบการแจ้งความร้องทุกข์ออนไลน์ ประชาชนบางครั้งแจ้งเข้าไปในระบบแล้วแต่ก็ยังเดินทางมาด้วยตนเองที่ บก.ปอท. ทำให้เรื่องที่ร้องเกิดความซ้ำซ้อน ดังนั้น การ

ประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนควรมีการแจ้งให้ประชาชนรับทราบในเรื่องของการแจ้งความดำเนินคดีต่าง ๆ สามารถไปแจ้งได้ที่พนักงานสอบสวนสืบสวนตามสถานีตำรวจภายในท้องที่เกิดเหตุก่อน หรือโทรเข้ามาติดต่อสอบถามได้ที่ บก. ปอท. ทางสายด่วน หรือหน้าเว็บไซต์ของ บก.ปอท. ได้โดยตรง

2) ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในเรื่องของความตระหนักรู้ในการป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อจากการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ จึงควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่อบรมเพิ่มเติมเพื่อนำมาปฏิบัติหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทำให้เป็นการลดช่องโอกาสการป้องกันอาชญากรรมโดยผสมผสานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ถือเป็นการร่วมมือ (Participation) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยเจ้าหน้าที่อาจเข้าไปชี้แนะวิธีการให้แก่ชุมชนด้วยวิธีการที่ผ่านการอบรมอย่างถูกวิธี ซึ่งระดับความร่วมมืออาจมีหลายระดับตามความเหมาะสม ตั้งแต่ความร่วมมือในลักษณะการสนับสนุนกิจกรรมการร่วมกำหนดรูปแบบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม หรือการดำเนินการร่วมกัน เป็นต้น

กล่าวได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยเกิดจากปัญหาในด้านกระบวนการในการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน สอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมในประเด็นที่การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ต้องเกิดจากสามปัจจัยรวมกัน ได้แก่ มิจฉชีพที่เป็นอาชญากรที่กระทำความผิด เหยื่อที่เป็นเป้าหมายของการซื้อขายสินค้าออนไลน์ และการไม่ระมัดระวังตัวและขาดความรอบคอบของเหยื่อ เมื่อสถานการณ์เอื้ออำนวยและครบองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการกระทำความผิดได้โดยง่ายแล้ว การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ก็จะเกิดขึ้นจึงควรให้มีโครงการอบรมให้ความรู้ด้านการตกเป็นเหยื่อจากซื้อขายสินค้าออนไลน์กับประชาชนและเมื่อตกเป็นเหยื่อแล้วต้องดำเนินการอย่างไรได้บ้าง โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน บุคคลทั่วไป รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยประชาชนต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้มากที่สุดเพื่อเป็นการป้องกันการถูกฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและวิธีการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย พบว่า การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ อันเกิดมาจากการขายสินค้าโดยการหลอกลวง ไม่ว่าจะจากการประกาศหรือโฆษณาขายสินค้าออนไลน์โดยที่ตนไม่มีสินค้าหรือมีสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา หรือโอนเงินแล้วไม่ได้รับสินค้า ทั้งนี้วิธีการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยผู้เสียหายจากการกระทำความผิดดังกล่าวสามารถแจ้งความดำเนินคดีกับเหล่ามิจฉชีพได้ตามกฎหมาย โดยถือว่าการกระทำความผิดดังกล่าวเป็นความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ประกอบมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และถือเป็นความผิดต่อส่วนตัวอันเป็นความผิดอันยอมความได้ โดยผู้เสียหายต้องแจ้งความร้องทุกข์ภายใน 3 เดือนนับแต่รู้ความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96 โดยไป แจ้งความได้ที่สถานีตำรวจท้องที่ที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เช่น สถานีโอนเงิน ถ้าโอนเงินออนไลน์ที่บ้านก็แจ้งความได้ที่สถานีตำรวจท้องที่ที่บ้านนั้นตั้งอยู่ เป็นต้น หรือแจ้งความร้องทุกข์ต่อศูนย์บริการประชาชน กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินคดีด้านการ

ปราบปรามและป้องกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยตรง มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและบริการประชาชน โดยบังคับใช้กฎหมายที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวก สืบสวน สอบสวน และปฏิบัติตามตามประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเจ้าพนักงานจะทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนและดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิดจากการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์

2. เพื่อศึกษาอุปสรรคการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พบว่า ประกอบด้วย 1) ด้านที่ 1 กระบวนการในการดำเนินคดีฉ้อโกงออนไลน์ มีความลำบากในการบูรณาการร่วมกันในด้านการร้องขอข้อมูลและพยานหลักฐานต่าง ๆ การดำเนินงานที่ขาดเสถียรภาพเท่าที่ควร เช่น การประสานงานระหว่าง บก.ปอท. และธนาคาร เป็นต้น 2) ด้านที่ 2 บุคลากร จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยจึงทราบว่าหน่วยงาน มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อจำนวนคดีหรือแม้แต่กรณีเจ้าหน้าที่บางคนโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานก่อให้เกิดการทำงานที่ไม่มีต่อเนื่องไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงคดีที่ใช้เวลาดำเนินการนานนั้น เจ้าหน้าที่บางคนที่มาดำเนินงานต่อก็ไม่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่จะรับช่วงคดีแบบต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า และ 3) ด้านที่ 3 การประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าแจ้งความร้องทุกข์ เข้าใจว่าถ้าตนถูกฉ้อโกงจากการซื้อขายออนไลน์ต้องเข้ามาแจ้งความที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเท่านั้น โดยไม่ทราบว่าสามารถไปแจ้งความกับสถานีตำรวจได้ เป็นต้น รวมถึงการขาดความตระหนักในการป้องกันตนจากการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีฉ้อโกงจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พบว่า 1) ด้านที่ 1 กระบวนการดำเนินคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการสืบสวนสอบสวนและการบูรณาการด้านการทำงานร่วมกันกับหน่วยงาน อาทิ หน่วยงานต้องปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นและทันสมัย และการจัดทำระบบและเชื่อมโยงฐานข้อมูลการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย รวมถึงการเข้มงวดในการใช้กฎหมาย สอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม โดยอาชญากรเป็นบุคคลที่มีความเกรงกลัวต่อกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย หรือเกรงกลัวต่อการถูกจับกุมหากกระทำความผิด ดังนั้นอาชญากรจะไม่กระทำความผิดหากมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด กฎหมายมีบทลงโทษที่รุนแรงมากพอ รวมถึงทฤษฎีคิดก่อนกระทำความผิด เมื่อผู้กระทำความผิดมีการคิดเปรียบเทียบระหว่างการกระทำความผิดกับผลของการกระทำความผิดแล้ว ถ้าผู้กระทำความผิดเห็นว่ากระบวนการดำเนินคดีมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้กระทำความผิดก็จะไม่กล้ากระทำความผิดเพราะสามารถเข้าใจได้ว่าเมื่อกระทำความผิดแล้วต้องถูกจับกุมและนำตัวมาดำเนินคดีอย่างแน่นอน 2) ด้านที่ 2 ด้านบุคลากร ได้แก่ การจัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์ รวมถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรจำเป็นต้องมีการจัดสรรหรือเพิ่มเจ้าหน้าที่อันมีความสำคัญในการดำเนินงานและมีความพร้อมทางด้านทรัพยากรทางการบริหาร การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการบริหารงานบุคคลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะและเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และ 3) ด้านที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ได้แก่ การเผยแพร่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ให้เข้าถึงได้โดยสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน และการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนโดยเสริมสร้างแรงจูงใจและความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ที่กล่าวถึงประชาชนและชุมชนว่ามีบทบาทในการป้องกันอาชญากรรม “โดยลดช่องโอกาส” อาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญสองประการ คือ มูลเหตุจูงใจในการกระทำความผิดและช่องโอกาสในการกระทำความผิดในส่วนที่เกี่ยวกับมูลเหตุจูงใจนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือตัวอาชญากร ส่วนช่องโอกาสนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กับการสนับสนุนหรือยับยั้งการประกอบอาชญากรรม ดังนั้นในการพิจารณาถึงบทบาทของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมที่เน้นในเรื่องการลดช่องโอกาสในการกระทำความผิดนั้น จึงจะเป็นการพิจารณาถึงบทบาทของชุมชนในการลดช่องว่างในการกระทำความผิดให้น้อยลง โดยการป้องกันตนเองมิให้เป็นเหยื่ออาชญากรรม ทั้งนี้ การศึกษาขยายฐานความรู้เรื่องลักษณะการป้องกันอาชญากรรมสามารถพิจารณาได้เป็น 3 กรณี คือ การป้องกันอาชญากรรมโดยภาครัฐ การป้องกันอาชญากรรมโดยภาคเอกชน และการป้องกันอาชญากรรมโดยผสมผสานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการดำเนินคดีข้อโกงออนไลน์ ผู้วิจัยเห็นว่าการทลายข้อจำกัดนี้ต้องมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีข้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยของ บก.ปอท. ซึ่งจะต้องประสานติดต่อไปที่ภาคีเครือข่ายต่าง ๆ โดยควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อประสานงานได้โดยตรงเพื่อขอความร่วมมือในการร้องขอข้อมูล มีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน เช่น รายการบัญชีที่ประชาชนคัดสำเนามาแล้วต้องเสียเวลาไปให้ธนาคารต้นสังกัดรับรองสำเนาอีกครั้ง จึงควรมีเจ้าหน้าที่ธนาคารที่คอยประสานงานจากส่วนที่รับผิดชอบในธนาคารที่สามารถรับรองให้ได้ โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารต้นทาง และประชาชนควรดำเนินการแจ้งอายัดบัญชีด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ หรือเข้าไปที่สาขาที่ตนเองเปิดบัญชีไว้เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการแจ้งอายัด และสืบพยานด้านการทำธุรกรรมได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น รวมถึงประสานขอความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ศาล ฯลฯ รวมถึงหน่วยงานต้องปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นและทันสมัย จัดทำระบบและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

2. ด้านบุคลากร ผู้วิจัยเห็นว่าการทลายข้อจำกัดนี้ต้องมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอและจำนวนคดีที่มีมากเกินไปสอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ทางฝ่ายแจกจ่ายคดีต้องพิจารณาคดีต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานต่อเนื่องจากคนก่อนได้ ต้องมีความพร้อมทางด้านทรัพยากรทางการบริหาร และนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทันสมัย เชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะ ความรู้ความชำนาญในการป้องกันปัญหาด้านเทคโนโลยีมากขึ้น สำหรับการเพิ่มจำนวนบุคลากรจำเป็นต้องมีการจัดสรรหรือเพิ่มเจ้าหน้าที่เพราะจำนวนทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอจะทำให้การดำเนินงานในคดีข้อโกงออนไลน์ในประเทศไทยมีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดีขึ้น นำไปสู่การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

3. การประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผู้วิจัยเห็นว่าการหลายข้อจำกัดนี้ต้องมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน โดยประชาชนอาจไปร้องทุกข์ยังสถานีตำรวจก่อนลำดับแรก เพื่อความรวดเร็วของการดำเนินคดีที่ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมาแจ้งความร้องทุกข์ยัง บก.ปอท. แต่เพียงที่เดียว หรือป้องกันตนเองโดยการแจ้งความทางออนไลน์ได้ก่อนที่สายด่วนของกองปราบปรามโดยให้แจ้งเข้าไปยังระบบการแจ้งความร้องทุกข์ออนไลน์ซึ่งไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเองที่ บก.ปอท. จะไม่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนต่อการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ อีกทั้งควรมีโครงการอบรมให้กับประชาชนร่วมกับภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน บุคคลทั่วไป ให้มีสติพิจารณาให้ถี่ถ้วนและระมัดระวังตนจากเพจปลอม สินค้า และ มิฉะพินิจจากการซื้อขายออนไลน์ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางไม่ว่าจากช่องทางอินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง ให้ประชาชนตระหนักถึงการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ ต้องทำการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน การจัดองค์กรมีความเหมาะสมและการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เสริมสร้างแรงจูงใจและความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น ในการพิจารณาถึงการป้องกันอาชญากรรม ที่เน้นในเรื่องการลดช่องโอกาสในการกระทำผิด โดยการป้องกันตนเองมิให้เป็นเหยื่ออาชญากรรม หรือโดยการศึกษาขยาย ฐานความรู้เรื่องลักษณะการป้องกันอาชญากรรม เป็นการป้องกันอาชญากรรมโดยภาครัฐ การป้องกันอาชญากรรมโดยภาคเอกชน และการป้องกันอาชญากรรมโดยผสมผสานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน พัฒนาหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยและ สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

เจ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยจัดอบรมทักษะความรู้เฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง เน้นการบริหาร แบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน คำนึงถึงจำนวนเจ้าพนักงานที่สอดคล้องกับจำนวนคดีเพื่อให้เกิดการบริการประชาชนได้ อย่างทันถ่วงที ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องทุกข์ให้ประชาชนเข้าใจโดยง่าย ให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ประชาชนเพื่อลดการเดินทางเข้า มาแจ้งความในสำนักงาน สร้างเสริมโอกาสในการเข้าถึงการบริการต่าง ๆ ของรัฐ รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ ประชาชนทุกช่องทางเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงการป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อจากฉ้อโกงซื้อขายสินค้าออนไลน์ นอกจากนี้ ในปัจจุบันการดำเนินคดีเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ได้มีประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่องการ จัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง โดยมีเหตุผลในการออกประกาศ (ประกาศราชกิจจานุเบกษา วันที่ 20 ธันวาคม 2564 เล่ม 138 ตอนที่ 87 ก หน้า 37 โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป) ซึ่งประกาศนี้มี สาระสำคัญคือให้จัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ขึ้นในศาลแพ่งเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับคดีซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยการ ดำเนินคดีของแผนกซื้อขายออนไลน์ให้ใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา คดีใดไม่อาจ ดำเนินการดังกล่าวได้ ไม่ให้ถือว่าเป็นคดีของแผนกซื้อขายออนไลน์ และให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีไปอย่างคดีปกติ ซึ่งจะทำให้ กระบวนการพิจารณาคดีซื้อขายออนไลน์กระทำโดยศาลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านคดีซื้อขายออนไลน์โดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อ ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1) ควรพัฒนาการสื่อสารและประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น การทำ MOU ร่วมกันกับธนาคาร ศาล เป็นต้น

2) ควรเพิ่มช่องทางและวิธีการการเผยแพร่ให้ความรู้เรื่องการกระทำผิดทางด้านกลยุทธ์ของการฉ้อโกงทางออนไลน์ ให้ประชาชนมีองค์ความรู้จัดอบรมให้เป็นที่แพร่หลาย เพราะต้องอาศัยทั้งความรู้ความสามารถและความชำนาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับประชาชน

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) การเสริมสร้างกำลังใจและกำลังใจคนในการปฏิบัติงาน และการโยกย้าย ให้สามารถทำงานต่อเนื่องได้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ บรรลุตามวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

2) ด้านเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดของการทำงานร่วมกัน เช่น ธนาคาร ศาลแพ่ง ฯลฯ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมของปัญหาอุปสรรคและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในคดีฉ้อโกงออนไลน์ในประเทศไทย กรณีศึกษาการดำเนินคดีของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละที่ เพื่อมาปรับใช้และเพื่อเป็นตัวอย่างในหลาย ๆ องค์กร นำไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

ฐกฤต แก้วทับทิม. (2564). การขยายตัวขององค์กรอาชญากรรมไซเบอร์ในช่วงการระบาดของโควิด-19. *วารสารวิชาการอาชญาวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ*, 1(1), 163-180.

ทวีศ ศรีเกตุ. (2557). ผู้บริโภคกับปัญหาการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: รัฐสภา.

ณิชา วงศ์ส่องจำ. (2558). การศึกษากระบวนการระบบพิสูจน์หลักฐานอาชญากรรมไซเบอร์1. *วารสารวิชาการอาชญาวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ*, 1(1), 55-61.

ปัทมา ศึกษากิจ, วิษญาดา อามณกิจวิวัฒน์, สรชา สุเมธวานิชย์, เขมชาติ ดนบุญ และทศพล ทรศนกุลพันธ์. (2563). สื่อใหม่ ภัยเดิม เพิ่มเติม: พิศวาสอาชญากรรมกับการบริหารอาชญากรรมหลอกลวงของรัฐสมัยใหม่. *CMU Journal of Law and Social Sciences*, 13(1), 54-77.

วุฒิชัย สุรจิต และณรงค์ กุลนิเทศ. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กรณีศึกษาโมบายแบงก์กิ้ง. *วารสารวิชาการอาชญาวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ*, 1(1), 33-47.