

ปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย

Problem of Fraudulent Internet Product Trading Fraud in Thailand

ณัฐธรรณ์ เดชสกุล¹

บทคัดย่อ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันของการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบของการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและนำมาสรุปผลการวิจัยผลการวิจัยส่วนหนึ่งซึ่งให้เห็นว่าเหยื่อของการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเกิดจากปัญหาในกระบวนการยุติธรรมซึ่งมีอาชญากรรมที่ยังอาชญากรรมได้ และแนวทางการป้องกันง่าย ๆ ด้วยหลักการ 3 ประการคือ อย่าไว้ใจร้านค้า อย่าดูความเห็นแก่ของถูก อย่าละเลยข่าวสาร ทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นเพียงส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ ส่วนผลการวิจัยเพิ่มเติมผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไปในงานวิจัย

คำสำคัญ: ฉ้อโกง อินเทอร์เน็ต พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์

¹กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 เชียงใหม่ ประเทศไทย

Abstract

The researcher has studied the current situation of online product fraud. Forms of product internet fraud Problems in the justice process in the case of goods fraud on the internet. And concepts and suggestions regarding online product fraud by interviewing key informants and bringing them to the conclusion of the research. Part of the research suggests that most victims of online shopping fraud in Thailand are female, working-age women. In addition, the research shows that the problem of online shopping fraud in Thailand is caused by the problem of justice which cannot stop criminals. And simple guidelines for the prevention with 3 principles: don't trust the store, don't be ignorant of the right thing, and don't ignore the news. All of the above is only part of this research. As for the findings of the research, the researcher will talk further about the research.

Keywords: Fraud, Internet, E-Commerce

1. บทนำ

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ได้ออกแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้นในปี พ.ศ.2559 เพื่อใช้เป็นกรอบในการผลักดันให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในทุกภาคส่วน การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีเป้าหมายการปฏิรูปประเทศไทยสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์” ซึ่งหมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยไปสู่ ความมั่นคง ความมั่งคั่ง และความยั่งยืน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

นอกจากนี้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนั้น ทั้งการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศและการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก ทำให้สภาพแวดล้อมของการพัฒนาประเทศไทยในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 20 ปี เปลี่ยนไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นทั้งเงื่อนไข ปัญหา ความท้าทาย ที่ประเทศไทยจะต้องเผชิญและหาแนวทางรองรับหรือแก้ไข ซึ่งเป็นโอกาสสำหรับการพัฒนาประเทศ หากประเทศไทยสามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้สามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสเหล่านั้น โดยบริบทที่เป็นความท้าทายและโอกาสของประเทศไทย หนึ่งในนั้นได้แก่ “ภัยคุกคามไซเบอร์” โดยสำหรับประเทศไทยการจัดการกับภัยในรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงภัยคุกคามจากสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบอย่างต่อเนื่อง จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและการพัฒนาทักษะความรู้ เพื่อป้องกันตนเองและหน่วยงาน ลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีหรือภัยคุกคาม และลดความเสียหายและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

โดยสถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต) ดังนี้ ในปี พ.ศ.2558 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน ร้อยละ 39.3 ของประชากรในประเทศไทย หรือกว่า 24.5 ล้านคน โดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุประมาณ 15-34 ปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) ทั้งยังมีเรื่องภาคธุรกิจกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการจ้างงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคธุรกิจจากการสำรวจการมีการใช้ไอซีทีในสถานประกอบการ พ.ศ.2558 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ธุรกิจ SMEs หรือธุรกิจที่มีขนาดการจ้างงาน 1 ถึง 9 คน มีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 18.3 และมีแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงขึ้นทุกปี ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตกว่าร้อยละ 99.1 ส่วนเรื่องกฎหมาย กฎเกณฑ์ และกฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาดิจิทัลมีสถานการณ์ดังนี้ ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การค้าขายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีทั้งปริมาณและมูลค่าเพิ่มขึ้นทุกปี พบว่าใน พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ.2559 มีมูลค่ากว่า 2.03 ล้านล้านบาท 2.24 ล้านล้านบาท และ 2.53 ล้านล้านบาท ตามลำดับ ทั้งยังมีผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจาก 502,676 ราย ในปี พ.ศ.2557 เป็น 527,324 ราย ในปี พ.ศ.2558 โดยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีมูลค่าสูงสุดได้แก่ ธุรกิจห้างสรรพสินค้าออนไลน์ หรือ การขายของออนไลน์ โดย

ในปี พ.ศ.2558 มีมูลค่าอยู่ที่ 167,364.49 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปี พ.ศ.2559 เป็นมูลค่าที่ 231.177.66 ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตกว่า ร้อยละ 38.13 ต่อปี แต่อย่างไรก็ดีประชาชนจำนวนมากยังขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ โดยผู้ที่ทำธุรกรรมออนไลน์กว่า ร้อยละ 57.6 กลัวการถูกฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักยุทธศาสตร์ ส่วนงานดัชนีและสำรวจ, 2559)

นอกจากนี้จากรายงานการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559 ซึ่งสำรวจโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยสำรวจในช่วงกลางเดือนมีนาคม พ.ศ.2559 ถึงช่วงปลายเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2559 จากการสุ่มตัวอย่าง 16,661 คน และใช้วิธีการทางสถิติพบว่า ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 45 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือกว่า 6.4 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์กว่า ร้อยละ 59 โดยผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์เหล่านี้ถูกหลอกลวงบนอินเทอร์เน็ตประมาณ ร้อยละ 1.5 หากนำมาคำนวณร่วมกับสถิติจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสถิติแห่งชาติจะพบว่ามีผู้ถูกหลอกลวงบนอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยจำนวนกว่า 367,500 คนต่อปี (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักยุทธศาสตร์, 2559) ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายให้ทั้งในแง่ของอาชญากรรม ความน่าเชื่อถือของประเทศ ความกล้าที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ตลอดจนก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจต่อประเทศ สถานการณ์ปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งได้จากสถิติการรับแจ้งคดีของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผู้เสียหายที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์กับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในปี 2562 ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2562 จำนวน 2,870 คดี มูลค่าความเสียหาย 371,096,744 บาท ขณะที่ทั้งปี 2561 มียอดผู้เสียหายที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์อยู่ที่ 2,718 คดี มูลค่าความเสียหาย 527,309,998 บาท จะเห็นได้ว่าเพียงแค่ 8 เดือนแรกของปี 2562 ก็มีจำนวนคดีแซงหน้าปี 2561 ทั้งปี โดยกว่าร้อยละ 60 ของคดีที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้รับแจ้งเป็นปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย คิดเป็น

มูลค่ากว่าร้อยละ 85 ของมูลค่าความเสียหายของแต่ละปี ที่กล่าวมาข้างต้นยังเป็นเพียงสถานการณ์ส่วนเดียวที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้พบ ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงสถานการณ์ที่ยังไม่ทราบข้อมูลอีกทั่วประเทศ จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการ สัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการทบทวนเอกสารเพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยรวมถึงข้อเสนอแนะ โดยใช้การเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง

3.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยมีการกำหนดคุณสมบัติว่ามีเชื้ออาชญากรรม บุคลากรในหน่วยงานเฉพาะทาง บุคลากรในหน่วยงานทั่วไป โดยต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 8 คน ได้แก่ (1) เชื้ออาชญากรรมซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 คน (2) บุคลากรระดับหัวหน้าหน่วยงานในกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (หน่วยงานเฉพาะทาง) จำนวน 1 คน (3) บุคลากรระดับผู้

ปฏิบัติงานในกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (หน่วยงานเฉพาะทาง) จำนวน 1 คน (4) บุคลากรระดับหัวหน้าหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ จำนวน 1 คน (5) บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ จำนวน 2 คน โดยแบ่งเป็น บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสอบสวนและสืบสวนฝ่ายละ 1 คน โดยคัดเลือกจากผู้มีประสบการณ์ในคดีการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (6) บุคลากรผู้ให้บริการด้านการธนาคารหรือการเงิน จำนวน 1 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งประเด็นคำถามในแต่ละคำถาม ให้เหมาะสมกับงานวิจัยในด้านเนื้อหาเพื่อให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ ของงานวิจัย และความเหมาะสมของภาษา จากนั้นจะนำประเด็นคำถามดังกล่าวไปใช้จริงเพื่อนำไปใช้ในการ สัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในคำถาม ดังนี้ คำถามข้อที่ 1 สถานการณ์ในปัจจุบันของการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร คำถาม ข้อที่ 2 รูปแบบของการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร คำถามข้อที่ 3 ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง คำถามข้อที่ 4 แนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล คนสำคัญด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายเรียบร้อยแล้ว วิเคราะห์ร่วมกับ แนวคิดและทฤษฎีทางอาชญาวิทยา งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้อง โดยการจับใจความสำคัญของบทสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้และสามารถนำองค์ความรู้นั้นเสนอเป็นงานวิจัย โดยสามารถอธิบายถึง สถานการณ์ในปัจจุบันของการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบของการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการขโมยข้อมูลซื้อขายสินค้า

ทางอินเทอร์เน็ต และแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อโง่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักมาถอดเทป ขั้นตอนที่ 2 นำบทสัมภาษณ์ที่ได้จากการถอดเทปมาอ่าน ทบทวน ทำความเข้าใจ ขั้นตอนที่ 3 จำแนกประเภทข้อมูล ขั้นตอนที่ 4 สร้างข้อสรุป แบบอุปนัยจากข้อมูลที่ได้ทำการจำแนกประเภทแล้ว ขั้นตอนที่ 5 นำข้อมูลดังกล่าว มาเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทฤษฎีหรือการทบทวนวรรณกรรม

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาการซื้อโง่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินซึ่งทฤษฎีทางอาชญาวิทยาที่สามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการกระทำ ความผิดลักษณะดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

4.1 ทฤษฎีคิดก่อนกระทำ Rational Choice Theory

แกรี่ เบคเกอร์ (Becker, 1976) กล่าวถึงการคิดก่อนกระทำ ความผิดของบุคคลว่า บุคคลปกติ จะเป็นผู้มีอิสระในการเลือกที่จะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการใดอันเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายได้ด้วย การตัดสินใจของตนเองอย่างมีเหตุมีผลและแนวทางในการที่จะเลือกที่จะมีพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความคุ้มค่าจากการกระทำนั้นของแต่ละบุคคล อันหมายถึงความพึงพอใจหรือประโยชน์อันสูงสุดจากการกระทำนั้น ซึ่งความพึงพอใจหรือผลประโยชน์ในที่นี้ได้จำกัดเฉพาะในรูปของทรัพย์สินเท่านั้น หากแต่ยังรวมถึงผลประโยชน์หรือความพึงพอใจด้านจิตใจด้วย สมมุติฐานตามหลักทฤษฎีคิดก่อนกระทำ ความผิดของ แกรี่ เบคเกอร์ นั้นมีความคล้ายคลึงและสอดคล้องกับแนวคิดของนักอาชญาวิทยาในกลุ่มดั้งเดิมในเรื่อง เจตจำนงเสรี ที่มีความเชื่อว่าเจตจำนงเสรีเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยแนวคิดตามแนวทฤษฎีของสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิมนั้น จะวิเคราะห์ถึงการที่มนุษย์คนหนึ่งเลือกที่จะก่ออาชญากรรมนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยของตัวบุคคลนั่นเอง โดยเชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้มีเหตุมีผล สามารถเลือกที่จะกระทำการ หรือไม่กระทำการใดได้ด้วยตัวเอง ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวก็นำมาสู่การกำหนดกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เพื่อที่จะหยุดยั้งพฤติกรรมอาชญากรรมของมนุษย์ แต่ในทฤษฎีคิดก่อนกระทำ ความผิดของ เบคเกอร์ นั้น นอกจากจะกล่าวถึงความพึงพอใจและความทุกข์ทรมานแล้วยังกล่าวถึงการที่บุคคลได้คิดคำนวณถึงผลที่จะตามมาภายหลังล่วงหน้าก่อนที่จะตัดสินใจ

ใจประกอบอาชีพอาชญากรรมอีกด้วย โดยในด้านการประกอบอาชีพอาชญากรรมนั้นนอกเหนือจากผลประโยชน์ที่จะได้รับที่มนุษย์จะคิดคำนวณแล้ว มนุษย์จะไตร่ตรองถึงความเป็นไปได้ที่ผู้อื่นจะรับทราบพฤติกรรมของตน รวมถึงความเป็นไปได้ที่จะถูกจับกุมอีกด้วย ซึ่งแนวคิดในด้านการคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะถูกจับกุมที่ถูกลำเอียงมาพิจารณาไตร่ตรองก่อนที่จะตัดสินใจกระทำความผิดของมนุษย์นั้น นำมาซึ่งการเพิ่มการรักษาความปลอดภัย การตรวจตรา หรือการเพิ่มกำลังการเฝ้าระวังให้มากยิ่งขึ้นเพื่อหยุดยั้งพฤติกรรมอาชญากรรมของมนุษย์ในปัจจุบัน

4.2 ทฤษฎีปกตินิสัย Routine Activity Theory

ทฤษฎีปกตินิสัย เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับปรัชญาของทฤษฎีภัยข่มขู่และทฤษฎีคิดก่อนกระทำผิดมาเป็นแนวคิดตั้งต้น นักวิชาการที่ถือว่าเป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้คือ ลอร์เรน โคเฮน และมาร์คัส เฟลสัน (Cohen, & Felson, 1979) ซึ่งนักวิชาการทั้งสองท่านได้ให้ความหมายของปกตินิสัย (Routine activity) คือ ลักษณะของบุคคลที่อาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ง่ายโดยมีสมมุติฐานว่า การเกิดอาชญากรรมนั้นเกิดจากการกระทำที่เป็นนิสัยประจำของเหยื่ออาชญากรรมนั่นเอง ผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทั้งผลกระทบในระดับบุคคล และผลกระทบในระดับชุมชนและสังคม กล่าวคือผลกระทบต่อบุคคล หรือสิ่งที่เกิดขึ้นแก่บุคคลเมื่อตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ได้แก่ สภาพร่างกาย ทรัพย์สินเงินทอง ปัญหาทางด้านสังคมและสภาพจิตใจ ในแง่ของปัญหาด้านสังคมและด้านจิตใจของผู้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม อาจกล่าวได้ว่าเหยื่อตกอยู่ในความกลัว มีความรู้สึกต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันผิดไปจากเดิม พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้อาจเป็นเวลาหลายเดือนหรือหลายปี ส่วนผลกระทบต่อชุมชนและสังคมนั้น การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ โดยผลกระทบในแง่บวกคือ การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของคนในสังคม จะส่งผลเป็นการเตือนให้สังคมรับรู้อันตรายที่มีต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการระมัดระวังตัวและการป้องกันภัยอาชญากรรมของคนในสังคมมากยิ่งขึ้น ส่วนผลกระทบในแง่ลบนั้นการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของบุคคลในสังคมทำให้เกิดความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของบุคคลอื่นในสังคม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคม และทำให้สังคมต้องรับภาระในการแก้ไขปัญหา รวมถึงระบบงานยุติธรรมต้องเพิ่มงบประมาณ เพื่อการป้องกันและปราบปรามมากขึ้น ในด้านการเกิดขึ้นของอาชญากรรม

หลักทฤษฎีปกตินิสัยกล่าวถึงอาชญากรรมว่า อาชญากรรมเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ อาชญากรที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถที่จะกระทำผิด (Offender)เหยื่อที่เหมาะสมขาดความสามารถในการปกป้องตัวเอง (Target / Victim) และสถานที่เปลี่ยวหรือสถานที่ที่รกร้างว่างเปล่า อันเป็นสถานที่ที่เหมาะสมต่อการเกิดอาชญากรรม และรวมถึงสถานที่เกิดเหตุรูปแบบอื่น (Place) โดยอัตราการเกิดอาชญากรรมและการตกเป็นเหยื่อจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีองค์ประกอบครบทั้งสามประการ ส่วนการลดอัตราการเกิดอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้น และการลดอัตราการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมนั้น จะต้องมี ผู้ทำการแก้ไขเยียวยาบุคคลที่เป็นอาชญากรให้ยุติพฤติกรรมของอาชญากร (Handler) ผู้จัดการสถานที่ให้ไม่เอื้อต่อการก่ออาชญากรรม (Manager) และผู้ปกป้องเหยื่ออาชญากรรม (Guardian)

4.3 ทฤษฎีการเรียนรู้ Social Learning Theory

โรนัลด์ เอเคอร์ ได้พัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้มาจากหลักการสำคัญในทฤษฎีของ ชัทเธอร์แลนด์ ซึ่งได้มีการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาสาระสำคัญหลายครั้งด้วยกัน จนกระทั่งได้นำเสนอเป็นทฤษฎีในหนังสือที่ชื่อว่า “พฤติกรรมเบี่ยงเบน: กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม” (Deviant Behavior: A Social Learning Approach) ซึ่งเอเคอร์เองก็ตั้งชื่อทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) และยืนยันว่าไม่ได้เป็นทฤษฎีที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขสาระสำคัญในทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกันของชัทเธอร์แลนด์ โดยแท้จริงแล้วทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ยังคงยึดมั่นในหลักการของ “การคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน” ของทฤษฎีเดิมไว้ เพียงแต่นำมาผสมผสานรวมกับหลักการของทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรม (The Principles of Modern Learning Theory) ซึ่งส่งผลให้ทฤษฎีใหม่สามารถอธิบายพฤติกรรมอาชญากรรมและเบี่ยงเบนได้มากกว่าทฤษฎีต้นฉบับเดิม สำหรับหลักการสำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้คือ “พฤติกรรมเบี่ยงเบนเป็นผลมาจากกระบวนการเรียนรู้ โดยผ่านทางความใกล้ชิดหรือทางการ เลียนแบบพฤติกรรมของบุคคลอื่น” (Akers, 1985) เอเคอร์ได้แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีการเรียนรู้สามารถอธิบายพฤติกรรมอาชญากรรมต่างๆ ได้เกือบทุกประเภท โดยครอบคลุมถึงการขโมยในรูปแบบต่างๆ อาชญากรรมคอเช็ตขาว องค์การอาชญากรรม อาชญากรมืออาชีพ

5. ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 ราย ได้ให้ข้อมูลถึงสถานการณ์ในปัจจุบันของปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และแสดงแนวคิดและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสถานการณ์ในปัจจุบันของปัญหาการซื้อโงงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความโลภเป็นสาเหตุ 2. เพศหญิงมีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากกว่าเพศชาย 3. ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์มีผลต่อการตัดสินใจของเหยื่อ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความโลภเป็นสาเหตุ 2. คิดว่าเพศหญิงมีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากกว่าเพศชาย 3. ความน่าเชื่อถือของประกาศขายของมีผลต่อการตัดสินใจของเหยื่อ 4. เหยื่อถูกหลอกเพราะไม่ตรวจสอบข้อมูล
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นความผิดพลาดของโงง และ พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ 2. ลักษณะของเหยื่อมักจะเป็นกลุ่มแม่บ้าน 3. เหยื่อมักเป็นผู้ไม่สนใจข่าวสารและเชื่อมั่นในตัวเองสูง 4. อาชญากรส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงไม่เกินวัยกลางคน 5. เส้นทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นความผิดพลาดของโงงโดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือ 2. เป็นอาชญากรรมที่มีความสลับซับซ้อนยากต่อการพิสูจน์ทราบตัวอาชญากร 3. เส้นทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความโลภเป็นสาเหตุ 2. เหยื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความโลภเป็นสาเหตุ 2. ความหลากหลายของสื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือของอาชญากร เพราะเมื่อมีความหลากหลายมากก็ยากต่อการตรวจสอบ 3. สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเกิดอาชญากรรมการซื้อโงงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ที่มีมาตรการตรวจสอบดีก็จะเกิดปัญหาน้อย 4. เส้นทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	<ol style="list-style-type: none"> 1. การขาดความระมัดระวังตัวของเหยื่อเป็นสาเหตุ 2. เหยื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	<ol style="list-style-type: none"> 1. เส้นทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้ 2. ธนาคารไม่สามารถอายัดบัญชีต้องสงสัยได้ทั้งหมด

ตารางที่ 2 แสดงปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการขู่โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. เหยื่อไม่ทราบขั้นตอนในกระบวนการยุติธรรม 2. คิดความล่าช้า “นานกว่าห้าเดือนยังไม่สามารถออกหมายจับคนร้ายได้” 3. เหยื่อไม่ทราบความคืบหน้าของคดีจึงติดตามด้วยตนเอง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลังจากเกิดเหตุเหยื่อไม่ทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นพยานหลักฐานในคดีอย่างถูกต้องครบถ้วน 2. เหยื่อไม่เชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลานานจึงสามารถจับตัวคนร้ายได้ 2. ประชาชนไม่ได้ตรวจสอบความผิดให้แน่ชัดก่อนมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่หากไม่ได้เป็นคดีอาญา เช่น สินค้ามาล่าช้า ฯลฯ ก็จะมีภาระให้กระบวนการยุติธรรม 3. ผู้ประกอบการซึ่งขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจำนวนหนึ่ง ประกอบกิจการในลักษณะเป็นพ่อค้าคนกลางไม่มีสินค้าไว้ที่ตัวเอง หากถูกอาชญากรหลอกลวงอีกชิ้นหนึ่งอาจตกเป็นผู้ต้องหาในคดีเสียเอง กว่าจะพิสูจน์ได้ก็เสียเวลาในกระบวนการยุติธรรมไป 4. ในคดีที่คนร้ายใช้เว็บไซต์ต่างประเทศเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถแกะรอยคนร้ายได้ หากทำได้อาจต้องใช้ระยะเวลานาน 5. มีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานมีหน้าที่ตรวจสอบผู้ประกอบการซึ่งขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุ แต่ไม่มีหน่วยงานภาครัฐใดรับผิดชอบอย่างชัดเจน
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านกระบวนการยุติธรรม ขั้นตอนการรวบรวมพยานหลักฐานของเจ้าหน้าที่ในหลักฐานบางชิ้นต้องอาศัยอำนาจจากเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ ซึ่งต้องแต่งตั้งจากรัฐมนตรี แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากไม่ได้รับการอบรมและแต่งตั้ง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	<ol style="list-style-type: none"> 1. ธนาคารไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเส้นทางการเงินของคนร้ายอาจเป็นเพราะขั้นตอนตามกฎหมายมีความยุ่งยาก ในบางครั้งธนาคารส่งพยานหลักฐานถึงมือเจ้าหน้าที่ล่าช้า 2. พนักงานสอบสวนจำนวนหนึ่งไม่มีความรู้ความสามารถในการทำสำนวนการสอบสวนคดีขู่โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต แต่จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากความขาดแคลนกำลังพล ทำให้เกิดปัญหาคดีล่าช้าและหมกเม็ดคดีความ 3. เกิดคดีกว่า 100 คดีต่อปี ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ แต่สามารถสืบสวนพิสูจน์ทราบตัวอาชญากรและสามารถออกหมายจับได้ไม่ถึงร้อยละ 20 ของคดีที่เกิดขึ้น
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสอบสวนคดีขู่โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าจะพิสูจน์ทราบตัวคนร้ายได้ 2. ธนาคารไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเส้นทางการเงินของคนร้าย 3. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลเนื่องจากกลัวกระทบสิทธิของเจ้าของข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	4. กระบวนการยุติธรรมยุ่งยากและใช้เวลานานเหยื่อจึงจะได้ทรัพย์สินคืน จนในบางครั้งเหยื่อที่เสียหายไม่มากมีความท้อแท้จนไม่ดำเนินคดีต่อ หากมีเหยื่อลักษณะนี้จำนวนมากเมื่อรวมความเสียหายแล้วจะมหาศาล
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	1. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานนานกว่าจะครบถ้วนเพียงพอนในการดำเนินคดีกับคนร้าย 2. บางกรณีพยานหลักฐานซึ่งเจ้าหน้าที่ได้มาจากต่างหน่วยงานไม่ตรงตามความต้องการ 3. ตำรวจที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรประเภทนี้ไม่ถึงร้อยละ 10
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	1. เจ้าหน้าที่ทำเอกสารในการขอพยานหลักฐานจากธนาคารไม่ตรงตามความต้องการของทางธนาคาร 2. เจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความกังวลในการให้ข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ภาครัฐเนื่องจากกลัวว่าจะถูกคนร้ายฟ้องร้อง

ตารางที่ 3 แสดงแนวคิดและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	1. หากซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นสินค้าที่มีทะเบียนควรไปดำเนินการจดทะเบียนด้วยตนเอง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	1. ควรมีหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลของคนร้ายและประชาสัมพันธให้ประชาชนรับทราบ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	1. แนะนำวิธีการป้องกัน 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) คนซื้อไม่ควรเชื่อข้อมูลการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ต่างๆในทันทีควรจะทำการตรวจสอบก่อนว่าเพจ Facebook หรือเว็บไซต์ เป็นผู้ขายสินค้าที่แท้จริงหรือไม่ (2) ตรวจสอบความสามารถของผู้ขายว่ามีความสามารถขายจริงหรือไม่ (3) เว็บไหนให้ส่งเอกสารส่วนตัวของผู้ซื้อมักไม่ควรเชื่อถือแต่เอกสารส่วนตัวของผู้ขายมีหน้าที่ต้องแสดงตัว 2. แนะนำเหยื่อต้องเก็บหลักฐานเพื่อดำเนินคดี ได้แก่ (1) อย่างแรกบันทึกหน้าจอการติดต่อสื่อสารทั้งหมดก่อนเซฟไฟล์เว็บไซต์หรือเพจนั้นๆ (2) วันเวลาที่กระทำการต่างๆสรุปเป็นไทม์ไลน์ (3) หลักฐานทางการเงินการโอนเงิน 3. การขายของออนไลน์เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่เราเรียกว่าธุรกิจขายตรงเพราะฉะนั้นจะต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน 4. ควรมีการขึ้นทะเบียนผู้ขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการป้องกันอาชญากรรมและง่ายต่อการตรวจสอบ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	1. ควรมีการอบรม แต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	1. ควรมีการอบรมเสริมความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2. หน่วยงานรัฐควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนระวังภัยมากขึ้น
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	1. ควรมีหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะเพื่อป้องกันและปราบปรามคนร้ายในคดีข้อโกง ซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	1. ประชาชนควรตรวจสอบให้ดีก่อนซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	1. ควรมีการประสานงานกันระหว่างภาครัฐกับเอกชน

6. การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีความซับซ้อนมากโดยจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลนั้น เกี่ยวกับการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเป็นเหตุหนึ่งซึ่งอยู่ในวัยทำงานโดยมีสาเหตุเกิดจากความโลภของเหยื่อทำให้เกิดเหยื่อขาดความระมัดระวังตัว นอกจากนี้คนร้ายยังสามารถสร้างความน่าเชื่อถือโดยหลอกกลวงเหยื่อได้อย่างแนบเนียน นอกเหนือจากนั้นตัวอาชญากรมักจะมีอยู่ในวัยรุ่นถึงวัยกลางคน โดยจากผลการศึกษาที่ได้มานั้นน่าจะนำทฤษฎีทางอาชญาวิทยาคือทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ซึ่งมีแนวความคิดว่าอาชญากรรมเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ อาชญากรที่จะกระทำผิด เหยื่อที่เหมาะสม และการขาดความสามารถในการปกป้องทรัพย์สินหรือชีวิตร่างกาย กล่าวคือหากเหยื่อไม่มีความระมัดระวังตัวหรือขาดความรู้ก็จะเพิ่มโอกาสในการเกิดอาชญากรรมการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นหากตัดปัจจัยตามทีกล่าวมาข้างต้นในทฤษฎีก็สามารถช่วยในการป้องกันการเกิดอาชญากรรมการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ส่วนหนึ่ง ผลการวิจัยนี้ชี้ให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยตามที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นประโยชน์ในการหามาตรการเพื่อลดองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ตามทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ได้ต่อไป

ในส่วนของปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ในมุมมองของเหยื่อพบว่าเหยื่อไม่ทราบขั้นตอนในกระบวนการยุติธรรม มีความล่าช้าในการดำเนินการและเหยื่อไม่ทราบความคืบหน้าของคดีจึงติดตามด้วยตนเอง ด้านข้อจำกัดของผู้ปฏิบัติงานพบว่า พนักงานสอบสวนจำนวนหนึ่งไม่มีความรู้ความสามารถในการทำสำนวนการสอบสวนคดีข้อโกงซื้อขายสินค้าทาง

อินเทอร์เน็ต แต่จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากความขาดแคลนกำลังพล ทำให้เกิดปัญหาดีลล่าช้าและหมกเม็ดคดีความ ขั้นตอนการรวบรวมพยานหลักฐานของเจ้าหน้าที่ในหลักฐานบางชั้นต้องอาศัยอำนาจจากเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องแต่งตั้งจากรัฐมนตรี แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากไม่ได้รับการอบรมและแต่งตั้ง นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการรวบรวมพยานหลักฐานคือ ธนาคารไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเส้นทางการเงินของคนร้าย อาจเป็นเพราะขั้นตอนตามกฎหมายมีความยุ่งยาก ในบางครั้งธนาคารส่งพยานหลักฐานถึงมือเจ้าหน้าที่ล่าช้า

ในด้านของปัญหาในกระบวนการยุติธรรม ผลการวิจัยค่อนข้างชัดเจนว่ากระบวนการยุติธรรมมีความล่าช้า เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญ มีเจ้าหน้าที่รองรับไม่เพียงพอ และความยากในการรวบรวมพยานหลักฐานซึ่งต้องแสวงหาจากหน่วยงานภายนอกและภาคเอกชน ตามทฤษฎีคิดก่อนกระทำคามผิด (Rational Choice Theory) ซึ่งกล่าวถึงการพิจารณาความคุ้มค่าของอาชญากรในการกระทำคามผิดนั้น หากทรัพย์สินที่อาชญากรได้ไปมีมูลค่ามากจนคุ้มกับความเสี่ยงที่อาชญากรจะถูกลงโทษก็จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเพิ่มโอกาสในการเกิดอาชญากรรม แต่จากปัญหาที่พบ กระบวนการยุติธรรมยังมีความล่าช้าจากปัจจัยข้างต้น ซึ่งหากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงผู้ซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต สามารถลดความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรมลงได้โดยสามารถนำตัวของอาชญากรมาลงโทษได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาอาชญากรรมการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้

โดยแนวคิดและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีแนวคิดว่าการให้ความรู้แก่เหยื่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรมนั้นสามารถแก้ไขปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการตามทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ซึ่งกล่าวถึงอาชญากรรมซึ่งเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ อาชญากรที่จะกระทำผิดเหยื่อที่เหมาะสม และการขาดความสามารถในการปกป้องทรัพย์สินหรือชีวิตร่างกาย หากประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเป็นเหยื่อ รวมถึงเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีความรู้เท่าทันและมีความสามารถที่ดี จะสามารถลดองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ที่กล่าวมาได้

7. บทสรุป

ผลการวิจัยเรื่องปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พบว่าแนวโน้มของเหยื่ออาชญากรรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งอยู่ในวัยทำงาน เนื่องจากเป็นช่วงวัยที่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูง และมีแนวโน้มการใช้บริการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตสูงซึ่งสอดคล้องตรงกัน โดยสาเหตุของปัญหาเกิดจากความโลภ ซึ่งทำให้เหยื่อขาดความยับยั้งชั่งใจและความระมัดระวัง จึงควรเน้นป้องกันเหยื่อ โดยเฉพาะเพศหญิง ด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ให้รู้จักระวังภัย และสร้างช่องทาง การตรวจสอบผู้ขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตแบบเปิดเผย เพื่อเป็นการยับยั้งไม่ให้อาชญากร มีโอกาสได้ง่ายในการหลอกลวงเหยื่อ นอกจากนี้ประเด็นเรื่องปัญหาในกระบวนการ ยุติธรรมสรุปได้ว่าเกิดจาก เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญ มีเจ้าหน้าที่รองรับไม่ เพียงพอ และความยากในการรวบรวมพยานหลักฐานซึ่งต้องแสวงหาจากหน่วยงาน ภายนอกและภาคเอกชน จึงควรมีมาตรการปรับปรุงในส่วนที่เป็นปัญหา โดยการสร้าง ความรู้ความชำนาญให้แก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม

นอกจากข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัยนี้ยังพบว่ามีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่ยังไม่ได้ศึกษาข้อมูลอีก จำนวนหนึ่ง ได้แก่ กลุ่มงานตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำความผิดทางเทคโนโลยี กองบังคับการสนับสนุนทางเทคโนโลยี สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ เอ็ตด้า ศูนย์ประสาน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการ ทางการเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเสนอแนะมาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- สำนักงานดัชนีและสำรวจ สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). *รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (รายงานผลการสำรวจ)*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (รายงานผลการสำรวจ)*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- Akers, R L. (1985). *Deviant Behavior: A Social Learning Approach (3 th ed.)* Belmont, CA: Wadsworth.
- Becker, G (1976). *The Economic Approach to Human Behavior*. The University of Chicago Press: Chicago.
- Cohen, L.E. & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activities approach. *American Sociological Review*, 44. 588-609.