

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ทักษะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านการทุจริตด้วยบัตรเครดิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรมบัตรเครดิต ทักษะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคาร และเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านการทุจริตด้วยบัตรเครดิต ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปราม และแสวงหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางเศรษฐกิจด้านการทุจริตบัตรเครดิต

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งสิ้น 159 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 114 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำนวน 90 คน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน 2 ชุด แยกเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ส่วน คือ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คำถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการดำเนินการคดีด้านบัตรเครดิต คำถามเกี่ยวกับทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมบัตรเครดิต คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการทำงาน และข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมบัตรเครดิต โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-Ended Question) และปลายเปิด (Open-Ended Question) ซึ่งได้หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Contents validity) โดยอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ธนาคารได้ค่า Alpha เท่ากับ .8317 ส่วนแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้ค่า Alpha เท่ากับ .9244 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ จำนวน 114 ชุด ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2550 ถึงเดือนเมษายน 2550

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าความแปรปรวน (Standard Deviation)

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิต ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านการทุจริตด้วยบัตรเครดิต สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-29 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 15,001-20,000 บาท เจ้าหน้าที่ธนาคารมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจมีตำแหน่งเป็นพนักงานสอบสวน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี โดยเหตุผลในการปฏิบัติงานการควบคุมดูแลการทุจริตบัตรเครดิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2. ด้านความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการดำเนินคดีบัตรเครดิต

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตมีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการดำเนินคดีบัตรเครดิตอยู่ในระดับสูง โดยเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการทุจริตด้านบัตรเครดิตได้อย่างถูกต้อง ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นมีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ ในการบังคับใช้กฎหมายกรณีเกิดการทุจริตบัตรเครดิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทักษะการป้องกันและปราบปรามการทุจริตับตรเครดิต

เจ้าหน้าที่ฝ่ายับตรเครดิตได้ให้ทักษะในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตับตรเครดิต ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 สภาพปัญหาการทุจริตับตรเครดิต พบว่ามูลค่าความเสียหายจากการทุจริตับตรเครดิตในแต่ละปีสูงมาก รองลงมาคือ ปัญหาการทุจริตับตรเครดิตเป็นภัยต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยตรง และสังคมยังไม่ให้ความสนใจต่อปัญหาการทุจริตับตรเครดิต

3.2 สาเหตุการทุจริตับตรเครดิต เกิดจากเงินที่ได้จำนวนมากจากการทุจริตเป็นสิ่งจูงใจให้ก่ออาชญากรรมับตรเครดิต รองลงมาคือ ผู้กระทำทุจริตับตรเครดิตมักกระทำเป็นขบวนการและเป็นผู้มีอิทธิพล

3.3 วิธีปฏิบัติงาน ในปัจจุบันหน่วยงานได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจสอบหลักฐานการทุจริตับตรเครดิต

3.4 ผลการดำเนินงาน พบว่าโทษตามกฎหมายเกี่ยวกับับตรเครดิตยังไม่รุนแรง

3.5 การป้องกันแก้ไขปัญหาจากการทุจริตับตรเครดิตที่ได้ผล คือ ธนาครจะต้องมีการพัฒนารูปแบบและวิธีการใช้ับตรเครดิตให้ยากต่อการทุจริต รองลงมาคือ การพิจารณาอนุมัติับตรเครดิตต้องมีความรอบคอบรัดกุม บุคคลที่เกี่ยวข้องกับับตรเครดิตทุกฝ่ายต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การออกกฎหมายเกี่ยวกับับตรเครดิตจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอ และมีลักษณะสากล ควรบัญญัติ พ.ร.บ.ับตรเครดิตขึ้นมาบังคับใช้เป็นการเฉพาะ และร้านค้าที่รับับตรเครดิตจำเป็นต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการกระทำทุจริต ตามลำดับ

4. ปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตับตรเครดิต

ปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกันและปราบปรามเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่

ลำดับที่ 1 ผู้กระทำการทุจริตใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้ยากต่อการปราบปราม

ลำดับที่ 2 รูปแบบของับตรเครดิตง่ายต่อการกระทำทุจริต

ลำดับที่ 3 รัฐบาลไม่ให้ความสำคัญกับอาชญากรรมับตรเครดิต

ลำดับที่ 4 ตำรวจไม่เข้มงวดในการจับกุมดำเนินคดีเพราะเป็นอาชญากรรมไม่สะเทือนขวัญประชาชน

ลำดับที่ 5 ผู้กระทำผิดมีอิทธิพลมาก จึงทำให้การปราบปรามไม่ได้ผล

ลำดับที่ 6 การจับกุมต้องใช้เวลาและขั้นตอนมาก จึงทำให้อาชญากรรอดพ้นได้ง่าย

ลำดับที่ 7 ความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตยอมความกันได้ จึงทำให้การปราบปรามไม่ได้ผล

ลำดับที่ 8 ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่ 9 บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 10 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความสามารถ หรือขาดประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากโยกย้ายสับเปลี่ยนบ่อย

5. ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตบัตรเครดิต

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตได้ให้ข้อเสนอแนะในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตบัตรเครดิต โดยแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ด้านบุคลากร เสนอให้พัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

5.2 ด้านงบประมาณ เสนอให้เพิ่มงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานมากขึ้น

5.3 ด้านกฎหมาย เสนอให้เพิ่มบทลงโทษที่รุนแรงและเหมาะสม

5.4 ด้านการประสานงาน เสนอให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้รับผิดชอบงานด้านนี้

5.5 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เสนอให้ลดขั้นตอนและเร่งรัดดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านการทุจริตด้วยบัตรเครดิต พบประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการดำเนินคดีบัตรเครดิต ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในระดับปานกลาง การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาตรการทางกฎหมาย วิธีดำเนินการงบประมาณดำเนินการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านการทุจริต ด้วยบัตรเครดิต บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ธนาคารและกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ รวมไปถึงการให้ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต เพื่อที่จะสามารถเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตบัตรเครดิตให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดประชุมปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างธนาคารและเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นประจำทุกเดือน เพื่อทำความเข้าใจถึงขั้นตอนการทำงาน การติดตามผลงาน ตลอดจนแสวงหาแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดอัตรากำลังบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอกับปริมาณงานที่ได้รับ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานด้านนี้ โดยไม่ควรโยกย้ายสับเปลี่ยนตัวบุคคลไปยังสายงานอื่น ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและความชำนาญงานของบุคลากร

3. รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานให้กับกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ค่าวัสดุอุปกรณ์พาหนะ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการติดตามสอบสวนดำเนินคดี และควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติควรพิจารณาให้มีพระราชบัญญัติบัตรเครดิต ขึ้นมาบังคับใช้เป็นการเฉพาะ เพื่อจะสามารถพิจารณากำหนดฐานความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น อันจะเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมบัตรเครดิตอีกทางหนึ่ง โดยควรเพิ่มบทลงโทษที่รุนแรงและเหมาะสมกับความผิด และไม่ให้มีการยอมความกันได้ เพราะอาจทำให้อาชญากรกลับมากระทำความผิดซ้ำขึ้นอีก นอกจากนี้ควรกำหนดบทลงโทษสำหรับร้านค้าหรือผู้ร่วมกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต ต้องได้รับโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดหรือมากกว่าด้วย

5. กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีควรพิจารณาลดขั้นตอนการทำงานให้สั้นลง เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง

6. ธนาคารต่าง ๆ ควรร่วมมือกันพัฒนารูปแบบของบัตรเครดิตให้ยากต่อการปลอมแปลงหรือกระทำการทุจริต

7. ในการอนุมัติบัตรเครดิตธนาคารควรตรวจสอบประวัติการใช้จ่ายเงินของผู้ที่จะถือบัตรเครดิต กับบริษัท ข้อมูลเครดิต หรือ เครดิตบูโร (Credit Bureau) อย่างจริงจัง ทั้งนี้ข้อมูลของบุคคลที่มีประวัติเสียด้านการเงินจะต้องเก็บอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ซึ่งทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกัน อันจะทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถไปทำนิติกรรมหรือธุรกรรมอื่น ๆ ได้อีก และจะเป็นการป้องกันความสูญเสียหรือถูกฉ้อโกงจากลูกค้าที่มีเจตนาทุจริตในการใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้รวมถึงร้านค้าที่จะเป็นสมาชิกรับบัตรเครดิตของธนาคาร ควรต้องตรวจสอบประวัติที่อยู่หรือการประกอบกิจการให้รอบคอบก่อนที่จะรับเป็นร้านค้าสมาชิกของธนาคาร

8. รัฐบาลและสื่อต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับอาชญากรรมบัตรเครดิต และกระตุ้นเตือนคนในสังคมให้ร่วมกันสอดส่องระมัดระวัง เพราะในปัจจุบันอาชญากรรมประเภทนี้ทวีความรุนแรงมากขึ้น และกลายเป็นอาชญากรรมข้ามชาติไปแล้ว

9. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการประสานงานกับตำรวจต่างประเทศในการติดตามสอดส่องพฤติกรรมกลุ่มคนร้าย และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับตำรวจอาเซียน เกี่ยวกับวิธีการในการปลอมบัตรเครดิต โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อหาวิธีการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิด และให้มีการประสานงานกับสถานทูต เพื่อติดตามกลุ่มคนร้ายในการเดินทางเข้าออกราชอาณาจักร เพื่อสอดส่องพฤติกรรม

10. กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีควรมีนโยบายในการจัดทำแฟ้มประวัติคนร้ายที่กระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตไว้โดยเฉพาะ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบสวนจับกุม

11. เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และบริษัท ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ ได้มีการทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น มีการชำระราคาค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ด้วยบัตรเครดิต ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นช่องทางที่อาจก่อให้เกิดการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้โดยง่าย ธนาคารผู้ออกบัตรจึงควรจัดเตรียมมาตรการในการป้องกันและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิตชำระราคาค่าสินค้าหรือบริการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ตลอดจนภาครัฐควรจัดเตรียมกฎหมายที่จะใช้ในการควบคุมการทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต และการชำระราคาค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ติดตามผู้กระทำความผิด กลุ่มพนักงานธนาคารที่จัดการกับหนี้เสียบัตรเครดิต เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรเครดิตต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านการทุจริตด้วยบัตรเครดิต เช่น ความพึงพอใจในงาน การสื่อสารในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น