

# SCRIPT การรับสายของเจ้าหน้าที่ AOC เมนู 1

1) กรณีแจ้งคดีอื่นๆ ที่ไม่ใช่ ชื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ \*\*\*\*\*ต้องเป็นผู้เสียหายโดยตรง และ เจ้าของบัญชีที่เกิดความเสียหายเท่านั้น\*\*\*\*\*

## ////////SCRIPT สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อคัดกรองก่อนรับแจ้ง////////

AOC 1441 : ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ AOC 1441 สวัสดิ์ค่ะ/ครับ หรือ AOC 1441 สวัสดิ์ค่ะ/ครับ

ผู้แจ้ง : .....

AOC 1441 : จากกรณิดังกล่าว ผู้แจ้งติดต่อธนาคารแจ้งอายัดบัญชีกับธนาคารแล้วหรือยังคะ/ครับ

ผู้แจ้ง : .....

- กรณีผู้แจ้งติดต่อธนาคารแล้วและได้รับเลขแบงก์เคสไอดี (Bank Case ID) จากธนาคารเรียบร้อยแล้ว

แนะนำ ผู้แจ้งสามารถ แจ้งความออนไลน์ผ่าน <https://thaipoliceonline.go.th/> (ชื่อเว็บตามนี้เท่านั้น / \*\*

นอกจากนั้นเป็นเวปมีจขาชีพ) ด้วยตนเองได้หากสะดวก เนื่องจากจะสามารถเพิ่มพยานหลักฐานอื่นๆที่สำคัญ

หากผู้แจ้งไม่สะดวก ให้ดำเนินการสอบถามข้อมูลตามแพทเทิร์น ----> โดยไม่ประสานงานเพื่ออายัดบัญชีกับธนาคาร

- กรณีผู้แจ้งยังไม่ได้ติดต่อธนาคารและยังไม่ได้รับเลขแบงก์เคสไอดี (Bank Case ID) จากธนาคาร ----> ให้ดำเนินการสอบถามข้อมูลตามแพทเทิร์น โดยประสานงานเพื่ออายัดบัญชีกับธนาคาร

-----

AOC 1441 : จากกรณีดังกล่าว ผู้แจ้งแจ้งความดำเนินคดีแล้วหรือยังคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :.....

- กรณีผู้แจ้งมีการเข้าแจ้งความที่สถานีตำรวจแล้ว ----> ให้เจ้าหน้าที่โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ เมนู 3 เพื่อให้บริการประเภท  
ติดตามคดี ที่หมายเลข 1441503

AOC 1441 : ในกรณีนี้ผู้แจ้งสามารถแจ้งเรื่องกับทางศูนย์ AOC 1441 ได้ แต่จะต้องมีการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล  
เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ผู้แจ้งสะดวกไหมคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :.....

- กรณีผู้แจ้งยังไม่การยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และไม่แจ้งเรื่อง ----> ให้บันทึกเคสเป็น บริการประเภท ปกป้องคดี  
และปิดเคส

- กรณีผู้แจ้งยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ----> ให้ดำเนินการสอบถามข้อมูล เพื่ออายุคดีกับธนาคารตามแพทเทิร์น  
ให้บันทึกเคสเป็น บริการประเภท ระวังบัญชีธนาคาร

////////////////////Pattern สอบถามข้อมูลเพื่อรับเคส////////////////////////////////////

AOC1441 : ขณะนี้กำลังเรียนสายอยู่กับคุณอะไรคะ/ครับ รบกวนสะกดชื่อ-นามสกุลเพื่อความถูกต้องของข้อมูลคะ/ครับ

ผู้แจ้ง : .....

รายละเอียดทางคดี

ผู้แจ้งมีบัญชีธนาคารต้นทางจำนวน บัญชี

ผู้แจ้งเคยเข้าพบพนักงานสอบสวนแล้วที่ สน./สภ. \_\_\_\_\_ จังหวัด \_\_\_\_\_

ผู้แจ้งชื่อ \_\_\_\_\_ อายุ ปี หมายเลขบัตรประชาชน \_\_\_\_\_

ที่อยู่ติดต่อได้ \_\_\_\_\_

แจ้งว่า

1. เมื่อวันที่ \_\_\_\_\_ ถึงวันที่ \_\_\_\_\_ ผู้แจ้งได้ถูกหลอกลวง

ลักษณะ \_\_\_\_\_

2. มูลค่าความเสียหายรวมโดยประมาณ \_\_\_\_\_ บาท

3. บัญชีต้นทางของผู้แจ้งและเลขแแบงค์ไอดี (Bank Case ID)

3.1 บัญชีต้นทางผู้แจ้ง ธนาคาร \_\_\_\_\_ เลขที่บัญชี \_\_\_\_\_ ชื่อบัญชี \_\_\_\_\_

ได้รับเลขอ้างอิง Bank Case ID : \_\_\_\_\_

3.2 บัญชีต้นทางผู้แจ้ง ธนาคาร \_\_\_\_\_ เลขที่บัญชี \_\_\_\_\_ ชื่อบัญชี \_\_\_\_\_

ได้รับเลขอ้างอิง Bank Case ID : \_\_\_\_\_

3.3 บัญชีต้นทางผู้แจ้ง ธนาคาร \_\_\_\_\_ เลขที่บัญชี \_\_\_\_\_ ชื่อบัญชี \_\_\_\_\_

ได้รับเลขอ้างอิง Bank Case ID : \_\_\_\_\_

4. โดยโอนเงินไปยังบัญชีมีจฉาซีพดังนี้

4.1 บัญชีธนาคาร \_\_\_\_\_ เลขที่บัญชี \_\_\_\_\_ ชื่อบัญชี \_\_\_\_\_

4.2 บัญชีธนาคาร \_\_\_\_\_ เลขที่บัญชี \_\_\_\_\_ ชื่อบัญชี \_\_\_\_\_

4.3 หมายเลขพร้อมเพย์ \_\_\_\_\_ ทราบเบื้องต้นผูกกับบัญชีธนาคาร \_\_\_\_\_

5. ผู้แจ้งสะดวกเข้าพบพนักงานสอบสวนเพื่อสอบสวนปากคำที่ \_\_\_\_\_ จังหวัด \_\_\_\_\_

6. ผู้แจ้งสะดวกให้ส่ง SMS ยืนยันข้อมูลที่หมายเลขโทรศัพท์ \_\_\_\_\_

เจ้าหน้าที่ได้แนะนำขั้นตอนการดำเนินการ/การติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามท้องที่ที่ผู้แจ้งสะดวก หรือ แนะนำแจ้งความ  
ออนไลน์ด้วยตนเองที่ <https://thaipoliceonline.go.th> //ผู้แจ้งรับทราบแล้ว

////////////////////**SCRIPT ติดต่อธนาคาร**////////////////////////////////////

###เมื่อขอรายละเอียดครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่ AOC 1441 ต้องแจ้งกับผู้แจ้งก่อนทำการโอนสายไปยังธนาคารทุก  
ครั้ง####

AOC 1441 : เจ้าหน้าที่ขออนุญาตโอนสายประสานไปยังธนาคารเพื่อทำการอายัดบัญชีปลายทาง กรุณาถือสายรอสักครู่  
หากสายหลุดระหว่างการโอนสาย สามารถติดต่อกลับเข้ามาใหม่อีกครั้งได้ที่ หมายเลข 1441 กด 1

-----

###เมื่อเจ้าหน้าที่ธนาคารรับสาย ###

AOC 1441 : สวัสดีค่ะ/ครับ ติดต่อจากเจ้าหน้าที่ AOC 1441 ผู้เสียหายประสงค์แจ้งอายัดบัญชีปลายทาง กรณีถูกหลอก  
ให้โอนเงินลักษณะ.....

ผู้เสียหาย ชื่อ-นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....

ขออนุญาตโอนสายผู้เสียหาย เพื่อยืนยันตัวตน ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

//////////////////**SCRIPT** หลังจากติดต่อธนาคาร////////////////////////////////////

###หลังจากทำการประสานธนาคารเพื่อแจ้งอาัยดับขีปปลายทางเสร็จแล้ว เมื่อธนาคารโอนสายกลับ เจ้าหน้าที่ AOC 1441 ต้องแจ้งรายละเอียดขั้นตอนต่อไปหลังจากแจ้งเรื่องผ่านทาง 1441####

AOC 1441 : ผู้แจ้งจะได้รับ SMS เลขที่แจ้งความออนไลน์จาก Thai PoliceOnline ภายในระยะเวลาไม่เกิน 72 ชั่วโมง รหัสจะขึ้นต้นด้วยตัวอักษร T ตามด้วยหมายเลข 11 หลัก

เมื่อผู้แจ้งได้รับ SMS แล้วให้ \*\*\*\*\*เตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อสอบปากคำเพิ่มเติมดังนี้ ผู้แจ้งสะดวกจดยรายละเอียดไหมคะ/ครับ\*\*\*\*\*

1. หลักฐานการสนทนา เช่น แชท Line,Messenger, IG, Twitter, Tiktok
2. หลักฐานช่องทางการพบเห็น เช่น หน้าเพจ หรือรูปภาพโปรไฟล์ Facebook, Website, IG, Twitter, Tiktok ,รูปภาพโปรไฟล์ Line, หน้าแอปพลิเคชันที่ดาวน์โหลด ,รูปภาพข้อความ SMS ที่ได้รับทางโทรศัพท์
3. หลักฐานการชำระเงิน สลิปเงิน, Statement
4. หลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ทราบที่อยู่ หรือ ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับคดี

//////////////////**SCRIPT** ติดตามคดี////////////////////////////////////

AOC 1441 : ผู้แจ้งสามารถเข้าไปติดตามสถานะความคืบหน้าทางคดีได้ที่ <https://thaipoliceonline.go.th>

LOGIN เข้าสู่ระบบโดยใช้ USER - เป็นหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

Password - เป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่รับข้อความ

//////////////////**SCRIPT** ประชาสัมพันธ์////////////////////////////////////

AOC 1441 : เพื่อเป็นการเสริมสร้างภูมิรู้เท่าทันมิชฉาชีพออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ทางศูนย์ขอแนะนำเว็บไซต์ เตือนภัยออนไลน์.com ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ค่ะ/ครับ

//////////////////////////////////**SCRIPT** จบการสนทนา//////////////////////////////////

AOC 1441 : ผู้แจ้งต้องการสอบถามข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ

ผู้แจ้ง : .....

AOC 1441 : เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการ ทางศูนย์ขอเวลาท่านสักครู่ ในการให้คะแนนความพึงพอใจในครั้งนี้ ไม่ทราบว่าสะดวกไหม คะ/ครับ

ผู้แจ้ง : ไม่สะดวก

AOC 1441 : ขอขอบคุณที่ใช้บริการ 1441 สวัสดีค่ะ/ครับ

ผู้แจ้ง : สะดวก

AOC 1441 : ขออนุญาตโอนสายไปยังระบบตอบรับอัตโนมัติ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ 1441 สวัสดีค่ะ/ครับ

**Agent Scripts** ตรวจสอบความพึงพอใจการใช้บริการ AOC 1441

เพื่อเป็นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ทางศูนย์ขอรบกวนเวลาท่านสักครู่ ในการให้คะแนนความพึงพอใจในครั้งนี้ ไม่ทราบว่าสะดวกหรือไม่คะ/หรือไม่ครับ ?

- ไม่สะดวก >> กล่าวขอบคุณที่ใช้บริการ AOC 1441 สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ.

- สะดวก >> ขออนุญาตโอนสายไปยังระบบตอบรับอัตโนมัติ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ AOC 1441 สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ.

* ให้พนักงานรับสาย กดเมนูที่ประชาชนรับบริการให้ถูกต้อง *		
ระงับปัญหาธนาคาร	เมนู 1	เบอร์ 101
บัญชีของตนเองถูกระงับ	เมนู 2	เบอร์ 102
ปรึกษาคดีออนไลน์	เมนู 3	เบอร์ 103

