

SCRIPT การรับสายของเจ้าหน้าที่ AOC เมนู 1

2) กรณีแจ้งคดีชื่อ ชาย- สิ้นค้า ออนไลน์ *****ต้องเป็นผู้เสียหายโดยตรงและ
เจ้าของบัญชีที่เกิดความเสียหายเท่านั้น*****

//////////SCRIPT สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อคัดกรองก่อนรับแจ้ง//////////

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

ผู้แจ้ง :

AOC 1441 : ผู้แจ้งสั่งซื้อสินค้าประเภทอะไร ค่ะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

- *สินค้าที่ผิดกฎหมายไม่รับแจ้งความ

-กรณีสั่งซื้อสินค้าผิดกฎหมายเช่น อาวุธ บุหรี่ไฟฟ้า เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาบางชนิดที่ต้องออกโดยเภสัชกรเท่านั้น
อุปกรณ์เซ็กส์ทอย สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ การจ้างทำใบขับขี่ออนไลน์ เอกสารเดินทาง (วีซ่า) กรณีการซื้อขายบริการทาง
เพศทางออนไลน์ ปิ่นเถื่อน สุราเถื่อน การพนันออนไลน์ทุกประเภท

แนะนำ รวบรวมเอกสาร หลักฐานเข้าแจ้งที่ สน./สภ. แจ้งความที่สถานีตำรวจที่ใกล้บ้าน หรือสะดวก

AOC 1441 : ผู้แจ้งสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางใดคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

- ช่องทางที่สั่งซื้อต้องเป็นทางออนไลน์ หากไม่ใช่ทางออนไลน์

แนะนำให้ รวบรวมเอกสาร หลักฐานเข้าแจ้งที่ สน./สก. แจ้งความที่สถานีตำรวจที่ใกล้บ้าน หรือสะดวก

AOC 1441 : ปัจจุบันสามารถติดต่อทางผู้จำหน่ายได้หรือไม่คะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

-กรณีติดต่อได้ แนะนำให้เจรจาตกลงว่าจะคืนเงินหรือส่งสินค้าให้ภายในวันไหน หากไม่ได้ดำเนินการตามที่ตกลงไว้ สามารถแจ้งความดำเนินคดีทางกฎหมาย

-กรณีสั่งซื้อสินค้า หากยังสามารถติดต่อทางผู้จำหน่ายได้ จะยังไม่เข้าข่ายการฉ้อโกง ธนาคารจะยังไม่ทำการอายัดบัญชีให้

แนะนำ ติดต่อหมายเลขสายด่วน 1212 (ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์) เพื่อทำการรับเรื่อง โดยการกดปุ่ม Trans ที่เครื่องโทรศัพท์ และ กด 1212

-กรณีติดต่อได้ แต่เป็นการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติม เช่น ค่าประกันสินค้า ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าดำเนินการต่างๆ สามารถแจ้งความดำเนินคดีทางกฎหมาย เนื่องจากผู้ขายมีเจตนาฉ้อโกง เข้าข่ายมิฉ้อฉล

-กรณีตรวจสอบว่าเป็นเพจปลอม หรือพบว่า มีผู้ถูกลอกจากผู้ชายรายเดียวกันหลังจากโอนเงินไปแล้ว สามารถแจ้งความดำเนินคดีทางกฎหมาย

AOC 1441 : เป็นการไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามข้อตกลงคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :.....

- กรณีไม่ได้รับสินค้า สามารถรับแจ้งความดำเนินคดี และแจ้งอายัดบัญชีได้ เนื่องจากผู้ขายมีเจตนาฉ้อโกง เข้าข่ายเป็น
มิจฉาชีพ

- กรณีสั่งซื้อสินค้าแต่ได้รับไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ คดีหลอกหลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการ ที่ยังไม่สามารถ แจ้งความเพื่อ
ดำเนินคดีได้ ----> ให้โอนสายบริการไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (1212 Online Complaint Center หรือ 1212 OCC)

เพื่อรับเรื่องช่วยเหลือ ในกรณีดังต่อไปนี้

1. กรณีที่ยังไม่แน่ชัดว่า ผู้ขายกระทำการฉ้อโกงจริงหรือไม่

เช่น ยังสามารถติดต่อได้อยู่ ไม่ได้บล็อกช่องทางการติดต่อ หรือยังไม่พบว่ามีการหลอกหลวงบุคคลอื่น (อาจจะแค่ส่ง
สินค้าชำหรือติดขัดปัญหาบางอย่าง)

2. กรณี ซื้อขายสินค้าหรือบริการ ที่ได้รับสินค้าแต่ไม่ตรงตามข้อตกลงการซื้อขาย

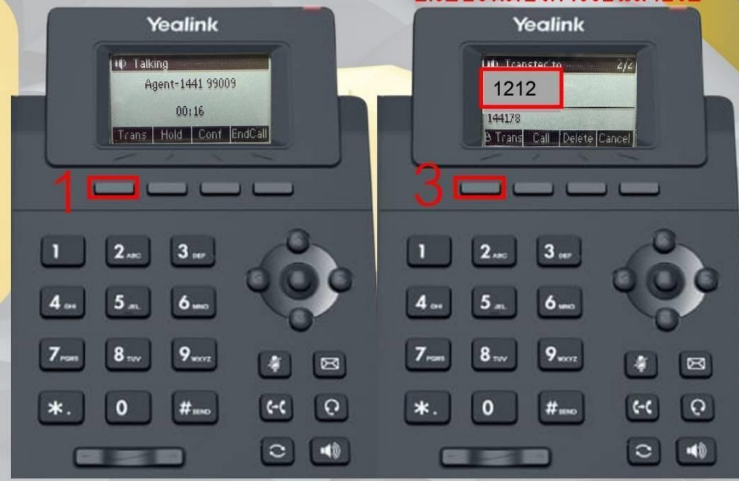
เช่น ซื้อ เสื้อแขนสั้น ได้ เสื้อแขนยาว หรือ เซ้าที่ปัก หรือ ทัวร์ ที่ไม่ตรงตามข้อตกลงการซื้อขาย

** คดี ซื้อขายสินค้าหรือบริการที่ได้รับสินค้าแต่ไม่ตรงตามข้อตกลง ที่มีเจตนา ฉ้อโกง

เช่น ซื้อ โทรศัพท์ I Phone แต่ได้รับเป็น สบู่ 1 กล่อง สามารถ แจ้งความเพื่อดำเนินคดีได้

ใช้โอนสายแบบ Blind Transfer

1. กดปุ่ม Trans
2. ตามด้วยเลขหมาย 1212
3. กด B-Trans เพื่อโอนสาย



AOC 1441 : ผู้แจ้งชำระเงินแบบใด เป็นการเก็บเงินปลายทางหรือโอนผ่านระบบ Mobile Internet Banking คะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

***หากเป็นกรณีเก็บเงินปลายทางกับพนักงานขนส่ง ไม่สามารถแจ้งอายัดบัญชีได้

แนะนำ รวบรวมเอกสาร หลักฐานเข้าแจ้งที่ สน./สภ. แจ้งความที่สถานีตำรวจที่ใกล้บ้าน หรือสะดวก

AOC 1441 : ผู้แจ้งสั่งซื้อเมื่อวันที่เท่าไร และตกลงจัดส่งสินค้าให้วันที่เท่าไรคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

กรณี ผู้แจ้งซื้อสินค้านานเกิน 90 วัน เกรงว่าจะหมดอายุความ

แนะนำ รวบรวมเอกสาร หลักฐานเข้าแจ้งที่ สน./สภ. แจ้งความที่สถานีตำรวจที่ใกล้บ้าน หรือสะดวก

AOC 1441 : จากกรณีดังกล่าว ผู้แจ้งติดต่อธนาคารแจ้งอายัดบัญชีกับธนาคารแล้วหรือยังคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

- กรณีผู้แจ้งติดต่อธนาคารแล้วและได้รับเลขเบงก์เคสไอดี (Bank Case ID) จากธนาคารเรียบร้อยแล้ว

แนะนำ ผู้แจ้งสามารถ แจ้งความออนไลน์ผ่าน <https://thaipoliceonline.go.th/> (ชื่อเว็บตามนี้เท่านั้น / **
นอกจากนั้นเป็นเวปมีจชชชีพ) ด้วยตนเองได้หากสะดวก เนื่องจากจะสามารถเพิ่มพยานหลักฐานอื่นๆที่สำคัญ

หากผู้แจ้งไม่สะดวก ให้ดำเนินการสอบถามข้อมูลตามแพทเทิร์น ----> โดยไม่ประสานงานเพื่ออายัดบัญชีกับธนาคาร

- กรณีผู้แจ้งยังไม่ได้ติดต่อธนาคารและยังไม่ได้รับเลขเบงก์เคสไอดี (Bank Case ID) จากธนาคาร ----> ให้ดำเนินการ
สอบถามข้อมูลตามแพทเทิร์น โดยประสานงานเพื่ออายัดบัญชีกับธนาคาร

AOC 1441 : จากกรณีดังกล่าว ผู้แจ้งแจ้งความดำเนินคดีแล้วหรือยังคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

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

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

ผู้แจ้ง :

*****กรณีผู้แจ้งยังไม่การยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และไม่แจ้งเรื่อง ----> ให้บันทึกเคสเป็น บริการประเภท
ปรึกษาคดี และปิดเคส

*****กรณีผู้แจ้งยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ----> ให้ดำเนินการสอบถามข้อมูล เพื่ออายัดบัญชีกับธนาคารตามแพท
เทิร์น ให้บันทึกเคสเป็น บริการประเภท ระวังบัญชีธนาคาร

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

AOC1441 : ขณะนี้กำลังเรียนสายอยู่กับคุณอะไรคะ/ครับ รบกวนสะกดชื่อ-นามสกุลเพื่อความถูกต้องของข้อมูลค่ะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

รายละเอียดทางคดี

ผู้แจ้งมีบัญชีธนาคารต้นทางจำนวน บัญชี

ผู้แจ้งเคยเข้าพบพนักงานสอบสวนแล้วที่ สน./สภ. _____ จังหวัด _____

ผู้แจ้งชื่อ _____ อายุ ปี หมายเลขบัตรประชาชน _____

ที่อยู่ติดต่อได้ _____

แจ้งว่า

1. เมื่อวันที่ _____ ถึงวันที่ _____ ผู้แจ้งได้ถูกหลอกหลวง

ลักษณะ _____

2. มูลค่าความเสียหายรวมโดยประมาณ _____ บาท

3. บัญชีต้นทางของผู้แจ้งและเลขแวงค์เคสไอดี

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. โดยโอนเงินไปยังบัญชีมีจฉาชีพดังนี้

4.1 บัญชีธนาคาร _____ เลขที่บัญชี _____ ชื่อบัญชี _____

4.2 บัญชีธนาคาร _____ เลขที่บัญชี _____ ชื่อบัญชี _____

4.3 หมายเลขพร้อมเพย์ _____ ทราบเบื้องต้นผูกกับบัญชีธนาคาร _____

5.ผู้แจ้งสะดวกเข้าพบพนักงานสอบสวนเพื่อสอบสวนปากคำที่_____ จังหวัด_____

6.ผู้แจ้งสะดวกให้ส่ง SMS ยืนยันข้อมูลที่มีหมายเลขโทรศัพท์ _____

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
ให้โอนเงินลักษณะชื่อ นาย สิ้นค้า ออนไลน์

ผู้เสียหาย ชื่อ-นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....

ขออนุญาตโอนสายผู้เสียหาย เพื่อยืนยันตัวตน ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

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

###หลังจากทำการประสานธนาคารเพื่อแจ้งอาัยบัญชีปลายทางเสร็จแล้ว เมื่อธนาคารโอนสากลับ เจ้าหน้าที่ AOC 1441 ต้องแจ้งรายละเอียดขั้นตอนต่อไปหลังจากแจ้งเรื่องผ่านทาง 1441####

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

เมื่อผู้แจ้งได้รับ SMS แล้ว *****เตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อสอบปากคำเพิ่มเติมดังนี้ ผู้แจ้งสะดวกกรายละเอียดใหม่
คะ/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. การจ่ายเป็นเงินสด - หลักฐานหน้ากล่องพัสดุ รหัส COD
5. หลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ทราบที่อยู่ หรือ ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับคดี

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

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

LOGIN เข้าระบบโดยใช้ USER - เป็นหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

Password - เป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่รับข้อความ

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

AOC 1441 : เพื่อเป็นการเสริมสร้างภูมิ รู้เท่าทันมิจฉาชีพออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ทางศูนย์ขอแนะนำเว็บไซต์ เตือนภัยออนไลน์.com ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คะ/ครับ

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

AOC 1441 : ผู้แจ้งต้องการสอบถามข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ

ผู้แจ้ง :

AOC 1441 : เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการ ทางศูนย์ขอเวลาท่านสักครู่ ในการให้คะแนนความพึงพอใจในครั้งนี้

ไม่ทราบว่าสะดวกไหมคะ/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 *		
ระงับบัญชีธนาคาร	เมนู 1	เบอร์ 101
บัญชีของตนเองถูกระงับ	เมนู 2	เบอร์ 102
ปรึกษาคือออนไลน์	เมนู 3	เบอร์ 103

