

เอ็กซ์เพรส เผยแพร่งานวิจัยการบริหารจัดการ การทุจริต ประจำปี 2560 และประสิทธิภาพในการรับมือกับการทุจริตของบริษัทในประเทศไทย



บริษัท เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการข้อมูลชั้นนำระดับโลก เปิดเผยข้อมูลดังนี้ความเชื่อมั่นระบบดิจิทัล (Digital Trust Index) ของรายงานข้อมูลเชิงลึกด้านการบริหารจัดการ การทุจริต ประจำปี 2560 (Fraud Management Insights 2017) จัดทำโดย เอ็กซ์เพรส ร่วมกับไออดีซี บริษัทที่ปรึกษาและวิจัยการตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารชั้นนำ ระบุว่าอัตราการทุจริตในเอเชียแปซิฟิกกำลังอยู่ในขั้นรุนแรงอย่างเห็นได้ชัด โดยมีผู้คน 1 ใน 5 ที่เคยประสบเหตุการณ์ทุจริตโดยตรง และ 1 ใน 3 มีบุคคลใกล้ชิดเคยได้รับผลกระทบจากการเรื่องนี้ และพบว่าการทุจริตในระดับรุนแรงจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้นเมื่อมีการใช้บริการระบบดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคอย่างมาก ปัญหานี้ยังถือเป็นความท้าทายต่อเศรษฐกิจระบบดิจิทัลที่กำลังเติบโต โดยเฉพาะในประเทศไทยพบอัตราการทุจริตในอัตราสูง พบร่วมกัน 22% เคยได้รับผลกระทบจากการทุจริตโดยตรง และมากกว่า 1 ใน 3 (ราว 35%) ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย หรือบุคคลใกล้ชิดเคยถูกทุจริต รายงานนี้ชี้ว่าการใช้ไซต์ชั้นสูง “Super ID” ซึ่งเป็นอัตลักษณ์บุคคลระบบดิจิทัลรุ่นใหม่ ซึ่งต้องใช้ข้อมูลยืนยันตัวตนหลายระดับและเหมาะสมกับการทำงานที่ซับซ้อน ผลงานการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะช่วยในการบริหารการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ

รายงานวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมตลาดต่าง ๆ ทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยดำเนินการสำรวจผู้บริโภคจำนวน 3,200 คน และองค์กรมากกว่า 80 แห่งทั้งในภาคธุรกิจการเงิน โทรคมนาคม และธุรกิจค้าปลีก (ซึ่งเรียกโดยรวมว่าผู้ให้บริการ) โดยแต่ละแห่งมีรายได้ไม่น้อยกว่า 10 ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ (หรือประมาณ 331 ล้านบาท) โดยมีการสำรวจครอบคลุมถึง 10 ประเทศได้แก่ ออสเตรเลีย จีน ส่องกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม

ดัชนีความเชื่อมั่นระบบดิจิทัล (Digital Trust Index) นี้ พัฒนาขึ้นเพื่อสร้างวิธีการวัดผลกระทบเชื่อมั่นในภูมิภาคและในภาคธุรกิจต่าง ๆ ผ่านการตรวจสอบด้วยชุดหลักเกณฑ์สำหรับอุตสาหกรรมในแต่ละประเทศ เพื่อค้นหาระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อบริการระบบดิจิทัล การศึกษาครั้งนี้ยังทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้บริโภค โดยพบว่าผู้บริโภคโดยทั่วไปให้คะแนนด้านความพึงพอใจต่อประสบการณ์การทำธุกรรมระบบดิจิทัลที่สูงมาก แต่ในด้านความเชื่อมั่นกลับมีคะแนนต่ำมากซึ่งบ่งชี้ถึงความล้มเหลวในเรื่องนี้

ข้อมูลดังนี้ทำการวัดผลโดยใช้ตัวแปรหลัก 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) การใช้งานระบบดิจิทัล 2) แนวโน้มการใช้งานในอุตสาหกรรม 3) อัตราการทุจริต และ 4) ประสิทธิภาพของบริษัทด้านการบริหารการทุจริต

การศึกษาครั้งนี้พบว่า โดยเฉลี่ยทั่วทั้งภูมิภาค ความเชื่อมั่นต่อบริการระบบดิจิทัลมีระดับต่ำ โดยคะแนนรวมของทั้งภูมิภาคมีค่า 3.2 เต็ม 10 โดยธุรกิจโตรกน้ำนมมีระดับคะแนนต่ำสุดที่ 2.1 และธุรกิจบริการทางการเงินมีระดับคะแนนสูงสุดที่ 4.9

ทั้งนี้ บริษัทต่าง ๆ ที่ถูกสำรวจต่างยืนยันว่าพวกเขามั่นใจในการรับมือกับการทุจริตและสามารถตอบประสมการณ์ที่ดีกว่าแก่ผู้บริโภคได้เมื่อเกิดการทุจริตขึ้น ทว่า สิ่งนี้ไม่ได้ถูกถ่ายทอดสู่การรับรู้ของผู้บริโภคเลย แม้แต่ประเทศสิงคโปร์และ香港จะ ซึ่งคาดว่า่าน่าจะมีคะแนนความเชื่อมั่นสูงเนื่องจากเป็นประเทศที่มีระบบบริหารการทุจริตที่ล้ำสมัย แต่กลับมีคะแนนต่ำเนื่องจากมีระดับการทุจริตที่รับได้ทั่วไปและผู้บริโภคเข้าใจว่าบริษัทต่าง ๆ ไม่มีระบบบริหารประสมการณ์หลังการทุจริตที่ดีพอ ซึ่งระดับการทุจริตที่รับได้ที่ต่ำนี้พบเห็นได้ในระบบเศรษฐกิจที่เจริญแล้วหลายแห่ง และเป็นเรื่องน่าประหลาดใจที่ประเทศไทยซึ่งเกิดการทุจริตมากที่สุดกลับมีการยอมรับต่อการทุจริตมากที่สุด เช่นกัน ยกตัวอย่างคือประเทศไทยในโคนเดนเชีย สำหรับธุรกิจค้าปลีกโดยเฉพาะที่มีการใช้ระบบอี-คอมเมิร์ซ จะมีแนวโน้มคะแนนต่ำกว่าในเรื่องความเชื่อมั่น เนื่องจากมีการให้ความสำคัญในเรื่องการรับมือกับประสมการณ์หลังการทุจริตต่อผู้บริโภค และสามารถจัดการประเด็นการทุจริตต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับประเทศไทยติดอันดับ 8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.3 เทียบเท่าสิงคโปร์ และเหนือกว่าอินโดนีเซียซึ่งอยู่ที่ 1.8 โดยผู้บริโภคชาวไทยมีระดับการทุจริตที่รับได้สูงกว่าเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในเอเชียแปซิฟิก อย่างไรก็ได้ การทุจริตที่เกิดในอัตราสูงซึ่งมาพร้อมกับประสมการณ์ผู้บริโภคที่ไม่ดี หลังจากเกิดการทุจริตนั้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเชื่อมั่นระดับสูงของผู้บริโภค เมื่อพิจารณาภาพรวมของทั้งภูมิภาค พบว่า อินโดนีเซียและเวียดนามมีรายงานผลการทุจริตสูงสุด โดย 55% ของผู้บริโภค หรือบุคคลайлัชิดเคลย์ถูกทุจริตในธุรกิจค้าปลีกหรือโตรกน้ำนม ในขณะที่ประเทศไทยนิวซีแลนด์และญี่ปุ่นมีคะแนนรวมดีที่สุดในธุรกิจทุกรูปแบบ ส่วนอันดับ 3 ได้แก่ ออสเตรเลีย

มร. เดฟ ดีมาน กรรมการผู้จัดการประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และตลาดเกิดใหม่ เอ็กซ์พีเรียน เอเชียแปซิฟิก กล่าวว่า “การก้าวสู่ระบบดิจิทัลกำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานและการดำเนินชีวิตของเรา ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเปรียบเสมือนเงินสกุลสำคัญที่ขาดไม่ได้ในโลกยุคดิจิทัล เช่นทุกวันนี้ และเมื่อประเทศไทยและทั่วภูมิภาคกำลังก้าวสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มตัว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต่าง ๆ ต้องสร้างหลักประกันว่าบริการระบบดิจิทัลที่นำเสนอันมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง”

“เนื่องจากผู้บริโภคจะไม่ใช้บริการที่พวกเขามีรู้สึกเชื่อมั่น” เดฟ กล่าวเพิ่ม “คะแนนดังนี้ความเชื่อมั่นระบบดิจิทัลของไทยที่ 2.3 เต็ม 10 ซึ่งให้เห็นว่า มีเส้นแบ่งที่ชัดเจนระหว่างวิธีคิดของผู้ดำเนินธุรกิจที่คิดว่าสามารถบริหารธุกรรมดิจิทัลที่มีการทุจริตได้ ซึ่งแตกต่างกับประสมการณ์จริงที่ผู้บริโภคได้สัมผัสเมื่อเกิดการทุจริตขึ้น”

ดังนั้น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อธุรกิจที่มีระบบดิจิทัล รายงานดังนี้ความเชื่อมั่นระบบดิจิทัลจึงระบุถึงปัจจัยความแตกต่าง สำคัญที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นระหว่างบริษัทและผู้บริโภค ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 : ปริมาณธุกรรมระบบดิจิทัลเติบโตสูงขึ้น

ปริมาณการใช้งานธุกรรมระบบดิจิทัลที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วสร้างความประหลาดใจให้แก่ภาคธุรกิจและเศรษฐกิจทั่วภูมิภาค สำหรับภาคธุรกิจนั้น การจะเพิ่มส่วนแบ่งของปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นนี้ จำเป็นต้องมีการลงทุนในด้านเทคโนโลยีอย่างชpany ตลาด เพื่อยกระดับสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านความสะดวกพื้นฐานในการประมวลผลธุกรรมเหล่านี้ รวมถึงเครื่องมือในการบริหารจัดการปริมาณการใช้งาน พร้อมการรับประกันทั้งในด้านความปลอดภัย ความพร้อมในการใช้งาน และความน่าเชื่อถือของบริการระบบดิจิทัลของบริษัท

บริษัทและวิสาหกิจทั่วภูมิภาคจำเป็นต้องใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อรับมือกับการทุจริตที่คาดว่าจะมีเพิ่มมากขึ้น อันเกิดจากรูปแบบธุกรรมระบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น

ปัจจัยที่ 2 : การแข่งขันเพื่อมอบความสะดวกสบาย

มร. เดฟ ดีมาน ยังกล่าวว่า “เราอาจต้องเลือกันระหว่างการบริหารการทุจริตที่มีประสิทธิภาพกับการมอบประสบการณ์ผู้บริโภคที่สะดวกสบาย โดยเฉพาะในกลุ่มองค์กรที่ต้องแข่งขันกันเพื่อนำเสนอโซลูชันที่ดีกว่าและรวดเร็วกว่า ซึ่งบริษัทที่สามารถสร้างสมดุลของสองเรื่องนี้ได้ดีย่อมจะเป็นผู้ชนะในธุรกิจประเภทนั้น ๆ ได้ในอนาคต”

ทั้งนี้ สิ่งสำคัญคือการที่ผู้ให้บริการในเอเชียแปซิฟิกจะต้องปรับปรุงความสามารถของระบบการบริหารและการตรวจสอบการทุจริตทุจริต ผ่านการวิเคราะห์ประวัติ/พฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อรับมือการทุจริตได้โดยไม่การรบกวนการใช้งาน ดังนั้นการพยายามคงความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของผู้บริโภคจากการทุจริตไปพร้อม ๆ กับการพยายามลดความติดขัดของการทำธุกรรมออนไลน์ ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งยวด เนื่องจากการเข้าสู่ระบบดิจิทัลกำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วทั้งภูมิภาค

ปัจจัยที่ 3 : การทุจริตมีวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

นับเป็นเรื่องยากสำหรับผู้ให้บริการในการตรวจจับการทุจริตที่มีความหลากหลายมากขึ้นในแต่ละวัน รวมไปถึงประสิทธิภาพการตอบสนองที่ลดลง เนื่องด้วยการทุจริตมีการพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการในแถบเอเชียแปซิฟิกจะต้องมีวิธีการป้องกันในการตรวจสอบการทุจริต เพื่อรับมือกับรูปแบบต่าง ๆ ที่ยังไม่เคยพบเห็นมาก่อนซึ่งมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในอนาคต

ด้วยความจำเป็นในการแบ่งแยกศูนย์ข้อมูลภายในองค์กรและการวิเคราะห์เพื่อประสิทธิภาพมากขึ้น การเพิ่มขึ้นของปริมาณข้อมูลและความหลากหลายของช่องทางต่างๆในการติดต่อ ทำให้เกิดความยากลำบากแก่ศูนย์เก็บข้อมูลภายในองค์กร ที่จะมองภาพรวมของทั้งระบบธุรกิจและผู้บริโภคในภาพเดียว การแบ่งแยกศูนย์เก็บข้อมูลภายในองค์กรและการวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นจะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้ดีขึ้น

ทั้งยังช่วยปรับปรุงความแม่นยำและความรวดเร็วในการยืนยันตัวตนของผู้บริโภค อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับการทุจริตและเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้บริโภคให้มากขึ้น

ผู้ให้บริการที่มีวิธีการป้องกันล่วงหน้าสำหรับกรณีการทุจริต

การทุจริตออนไลน์และการขโมยอัตลักษณ์บุคคล เป็นความวิตกกังวลหลักของผู้ให้บริการในภูมิภาคนี้ บริษัทต่างๆ พากันหันไปใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อช่วยป้องกันทั้งองค์กรและผู้บริโภค แต่ส่วนมากมักไม่ได้นำมาปฏิบัติในแบบบูรณาการ โดยวิธีการที่ได้ผลคือการใช้โซลูชันส์ “Super ID” ซึ่งเป็นอัตลักษณ์บุคคลระบบดิจิทัลรุ่นใหม่ซึ่งต้องใช้ข้อมูลยืนยันตัวตนหลายระดับและเหมาะสมกับการทำงานที่จำไว ผ่านการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลใบโฉมทางพิริย憔 (Biometrics) และข้อมูลทางเลือกในแบบบูรณาการ เพื่อบริหารการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ

mr. นิก ไวลด์ หัวหน้าฝ่ายการป้องกันการทุจริตและอัตลักษณ์ ของเอ็กซ์พีเรียน เอเชีย แปซิฟิก กล่าวว่า “ที่ผ่านมา เราใช้ระบบ Hunter ของเอ็กซ์พีเรียนในการให้บริการแก่ผู้บริโภคของเราในประเทศไทยเดียว เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ธุรกรรมมากกว่า 3 ล้านรายการในแต่ละเดือน ซึ่งเราพบว่า แม้ระบบฐานข้อมูลประชาชนแห่งชาติ Aadhaar ของอินเดียจะมีการใช้ข้อมูลใบโฉมทริคด้วยแล้วก็ตาม แต่ 75% ของการทุจริตเกิดจากการขโมยอัตลักษณ์บุคคล”

ดังนั้น ธุรกิจต่างๆ จึงควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจจับการทุจริตและการป้องกันขององค์กรด้วยความเข้าใจผู้บริโภคเชิงลึก (Customer Intelligence) เพิ่มเติม ผ่านการใช้ระบบ Super ID ในการตรวจสอบความถูกต้องของอัตลักษณ์ลูกค้าในการทำธุรกรรมระบบดิจิทัล ซึ่งจะช่วยยกระดับความปลอดภัยโดยไม่เกิดการติดขัดในการใช้งานของผู้บริโภค

“ท้ายที่สุดแล้ว แม้การเข้าสู่ระบบดิจิทัลจะนำพาเราเข้าสู่ยุคใหม่แห่งความสะดวกสบาย หากต้องทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นสูงต่อโลกออนไลน์ด้วย มิใช่นั่นความพยายามทั้งหมดของเรางสูญเปล่า” คุณแซนดร้า ยิ่ง รองประธานกลุ่มบริษัท ฝ่ายกลุ่มปฏิบัติงาน ของไอเดชี ที่ปรึกษาและวิจัยด้านไอทีที่ชั้นนำกล่าว “การป้องกันการทุจริตรุ่นใหม่เป็นสิ่งที่เป็นไปได้แล้วในวันนี้ ด้วยความล้ำหน้าทางเทคโนโลยีในการใช้ระบบข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการวิเคราะห์ข้อมูล บริษัทที่ทำงานบริหารจัดการข้อมูลอย่างเอ็กซ์พีเรียนมีการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลใหม่ล่าสุด เพื่อช่วยให้วิสาหกิจสามารถป้องกันการทุจริตและการตัดสินใจโดยอัตโนมัติได้”