

# ผลสำรวจของ PwC เผยอัตราการก่ออาชญากรรมทางเศรษฐกิจทั่วโลกยังอยู่ในระดับสูง ขณะที่การฉ้อโกงโดยลูกค้ำเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง

บริษัท 47% รายงานว่าพบการฉ้อโกงในช่วงสองปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นระดับสูงสุดเป็นอันดับสองในรอบ 20 ปีการฉ้อโกงโดยลูกค้ำเพิ่มขึ้นมากที่สุดในช่วงสองปีที่ผ่านมา โดยเพิ่มขึ้นจาก 29% เป็น 35% ลูกค้ำ แสกเกอร์ และคนขาย/ซัพพลายเออร์ เป็นสาเหตุของการฉ้อโกง 39% จากทั้งหมดในช่วงสองปีที่ผ่านมา

อัตราการฉ้อโกงและอาชญากรรมทางเศรษฐกิจยังคงอยู่ในระดับสูงสุดเป็นประวัติการณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริษัทต่าง ๆ ในหลายแง่มุมมากกว่าที่เคยเป็นมา โดยผลสำรวจการก่ออาชญากรรมทางธุรกิจที่ PwC จัดทำขึ้นปีละสองครั้ง เผยให้เห็นว่า การฉ้อโกงที่กระทำโดยลูกค้ำมาเป็นอันดับหนึ่งในบรรดาอาชญากรรมทั้งหมด (35%) ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 29% ในปี 2561 ขณะที่ผู้ประกอบการจะระบุว่า การฉ้อโกงโดยลูกค้ำและอาชญากรรมทางไซเบอร์สร้างความปั่นป่วนมากที่สุดใบบรรดาอาชญากรรมทั้งหมด

แม้ว่าการฉ้อโกงที่กระทำโดยลูกค้ำกำลังเพิ่มสูงขึ้น แต่ก็จัดเป็นหนึ่งในอาชญากรรมที่สามารถป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยการทุ่มเทพยายาม การป้องกันที่แข็งแกร่ง และการใช้เทคโนโลยี

ทุกภูมิภาคทั่วโลกพบการฉ้อโกงโดยลูกค้ำในช่วงสองปีที่ผ่านมา โดยในตะวันออกกลาง (47% จากเดิม 36%) และอเมริกาเหนือ (41% จากเดิม 32%) มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงสุด

ผลสำรวจการฉ้อโกงและอาชญากรรมทางเศรษฐกิจทั่วโลกครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจกว่า 5,000 ราย จาก 99 ประเทศ โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากบริษัทที่ประสบเหตุเฉลี่ย 6 ครั้งในช่วงสองปีที่ผ่านมา รายงานนี้นำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับภัยคุกคาม มูลค่าความเสียหาย และสิ่งที่บริษัทต้องทำเพื่อยกระดับการตอบสนองเชิงรุกให้แข็งแกร่งขึ้น

รายงานนี้เน้นย้ำความสำคัญของการป้องกัน รวมถึงการลงทุนในทักษะและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อสร้างความได้เปรียบ โดยองค์กรเกือบครึ่งตอบสนองต่ออาชญากรรมด้วยการควบคุมและยกระดับการควบคุม ซึ่ง 60% ระบุว่าองค์กรของตนมีพัฒนาการดีขึ้นในเรื่องนี้

อย่างไรก็ดี ผู้ตอบแบบสำรวจเกือบครึ่งหนึ่งไม่ตรวจสอบเหตุที่เกิดขึ้นเลย โดยมีเพียงหนึ่งในสามที่แจ้งเหตุอาชญากรรมต่อคณะกรรมการบริษัท และในบรรดาองค์กรที่มีการแจ้งเหตุ พบว่า 53% มีสถานะที่ดีขึ้น

“การฉ้อโกงและอาชญากรรมทางเศรษฐกิจเป็นการต่อสู้ที่ไม่มีวันจบสิ้น การจัดการกับรากเหง้าของปัญหาเป็นกุญแจสำคัญในการป้องกันและรับมือกับการฉ้อโกงในอนาคต การใช้เทคโนโลยี ขั้นตอนใหม่ ทักษะและการฝึกอบรม หรือทั้งหมดรวมกัน จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจโดยรวมเพื่อรับมือกับอาชญากรรม ซึ่งจะเป็นผลดีสำหรับลูกค้าในท้ายที่สุด” คริสติน ริเวรา หัวหน้าของ PwC Global Forensics กล่าว

ผู้กระทำความผิด: ใครคือคนโกง

การฉ้อโกงเกิดขึ้นกับบริษัทในทุกแง่มุม โดยผู้กระทำความผิดอาจเป็นบุคคลภายใน บุคคลภายนอก หรือในหลายกรณีก็มีการสมรู้ร่วมคิดกัน

ในช่วงสองปีที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสำรวจ 39% ระบุว่า บุคคลภายนอกเป็นสาเหตุหลักของการก่ออาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสำรวจหนึ่งในห้าระบุว่า คนชาย/ซัพพลายเออร์เป็นสาเหตุของการฉ้อโกงภายนอกที่สร้างความปั่นป่วนที่สุด ผู้ตอบแบบสำรวจ 13% ที่ประสบกับการฉ้อโกงในช่วงสองปีที่ผ่านมา รายงานความเสียหายกว่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ การต่อต้านการผูกขาด การซื้อขายหลักทรัพย์โดยอาศัยข้อมูลวงใน การโกงภาษี การฟอกเงิน รวมถึงการตัดสินใจและคอร์รัปชัน เป็นการฉ้อโกงที่สร้างความเสียหายโดยตรงสูงสุด 5 อันดับแรก โดยบางกรณีความเสียหายก็เพิ่มขึ้นอีกเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูสูง

ลงมือและเตรียมพร้อม

เทคโนโลยีอาจเป็นเพียงคำตอบหนึ่งในการต่อสู้กับการฉ้อโกง แต่องค์กรกว่า 60% ที่ตอบแบบสำรวจก็เริ่มนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ปัญญาประดิษฐ์และแมชชีนเลิร์นนิง มาใช้ต่อสู้กับการฉ้อโกง การคอร์รัปชัน หรืออาชญากรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ทว่ายังมีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ความชำนาญที่ไม่มากพอ และทรัพยากรที่มีจำกัด ขณะที่ 28% ระบุว่าแทบมองไม่เห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี

ในความเป็นจริงแล้ว การใช้เทคโนโลยีต่อสู้กับการฉ้อโกงมีประโยชน์อย่างแน่นอน แต่องค์กรต่าง ๆ ต้องยอมรับว่าการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่สามารถต่อต้านการฉ้อโกงทั้งหมดได้

“การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องเป็นเพียงขั้นตอนแรก แต่สิ่งที่จะทำให้บริษัทมีความได้เปรียบในการต่อสู้กับการฉ้อโกงก็คือการวิเคราะห์ข้อมูล บริษัทต่าง ๆ มักไม่เห็นคุณค่าของเทคโนโลยี เพราะไม่ได้ลงทุนในทักษะและความชำนาญที่เหมาะสมกับเทคโนโลยี” คริสติน ริเวรา หัวหน้าของ PwC Global Forensics กล่าว

หมายเหตุ:

ดาวน์โหลดรายงานได้ที่ [www.pwc.com/fraudsurvey](http://www.pwc.com/fraudsurvey) การฉ้อโกงโดยลูกค้า หมายถึงการฉ้อโกงบริษัทด้วยการใช้งานหรือการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายอันเกี่ยวเนื่องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท โดยฝีมือของลูกค้าหรือบุคคลอื่น ๆ (เช่น การโกงการจ้างงาน การโกงบัตรเครดิต) อาชญากรรมทางไซเบอร์ติดอันดับอาชญากรรมที่สร้าง

ความปั่นป่วนที่สุด 3 อันดับแรกในแทบทุกอุตสาหกรรมในรายงานนี้ ได้แก่ บริการทางการเงิน (15%), การผลิตภาคอุตสาหกรรมและยานยนต์ (15%), เทคโนโลยี สื่อ และโทรคมนาคม (20%), ตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค (16%), ภาครัฐและสาธารณะ (17%), ธุรกิจสุขภาพ (16%) ทุกภูมิภาคทั่วโลกพบการจ้างโดยลูกค้าในช่วงสองปีที่ผ่านมา ได้แก่ ตะวันออกกลาง (47%), แอฟริกา (42%), เอเชียแปซิฟิก (31%), ยุโรป (33%), ละตินอเมริกา (33%), อเมริกาเหนือ (41%) PwC เน้นย้ำถึงปัญหาระดับโลกเรื่องการเพิ่มทักษะ ในการสำรวจความคิดเห็นของซีอีโอครั้งที่ 23 โดยระบุว่า การฝึกอบรมใหม่และการเพิ่มทักษะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการอุดช่องโหว่ด้านทักษะ ทว่ามีซีอีโอเพียง 18% ที่ระบุว่า “มีความคืบหน้าอย่างมาก” ในการจัดโครงการเพิ่มทักษะ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้ได้มากที่สุด การจ้างบุคลากรที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีใหม่จึงเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การจ้างพนักงานเพื่อสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างปัญญาประดิษฐ์และแมชชีนเลิร์นนิงเพื่อเปิดโปงการจ้าง

เกี่ยวกับ PwC

PwC มุ่งมั่นสร้างความไว้วางใจในสังคมและแก้ปัญหาที่สำคัญ เราคือเครือข่ายบริษัทที่ดำเนินธุรกิจใน 157 ประเทศ และมีบุคลากรกว่า 276,000 คนที่ทุ่มเทให้บริการด้านการประกันภัย การให้คำปรึกษา และภาษี สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมและแสดงความคิดเห็นได้ที่ [www.pwc.com](http://www.pwc.com)

PwC หมายถึงเครือข่ายบริษัท PwC และ/หรือ บริษัทสมาชิกหนึ่งบริษัทหรือหลายบริษัท โดยแต่ละบริษัทเป็นนิติบุคคลที่แยกกันชัดเจน สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure)

(C) 2563 PwC สงวนลิขสิทธิ์

ติดต่อ:

Marian Diyaolu

มือถือ: +44-7483407064

อีเมล: [marian.diyaolu@pwc.com](mailto:marian.diyaolu@pwc.com)