

เอ็กซ์พีเรียนเผยแพร่คนไทยกว่า 73% ซื้อสินค้าออนไลน์ ความสะดวกสบายในการจับจ่าย ที่มาพร้อมกับภัยทุจริตออนไลน์ที่สูงขึ้น

กรุงเทพฯ 16 พฤษภาคม 2561 – รายงานข้อมูลผู้บริโภคระบบดิจิทัลประจำปี 2561 (Digital Consumer Insights 2018) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยความร่วมมือระหว่าง เอ็กซ์พีเรียน ผู้ให้บริการข้อมูลชั้นนำระดับโลก และ ไอดีซี บริษัทที่ปรึกษาและวิจัยข้อมูลการตลาดชั้นนำของโลก ระบุว่า ปัจจุบัน คนไทยกว่า 3 ใน 4 มีการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ โดยประเภทสินค้าและบริการที่นิยมสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความงาม แฟชั่น และเครื่องใช้ไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ผู้บริโภคต่างเพลิดเพลินกับความสะดวกสบายในการจับจ่ายใช้สอย การทุจริตก็มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นด้วย

รายงานข้อมูลผู้บริโภคระบบดิจิทัลประจำปี 2561 ใช้ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภค 3,200 คนในตลาด 10 แห่งทั่วเอเชียแปซิฟิก ได้แก่ ออสเตรเลีย จีน ฮองกง อินเดีย อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม เพื่อตรวจสอบว่าผู้บริโภคมีความรู้สึกอย่างไรต่อระบบการบริหารการทุจริตของภาคธุรกิจในปัจจุบัน และเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบรายงานข้อมูลการบริหารการทุจริตประจำปี 2560 (Fraud Management Insights 2017) ซึ่งมุ่งตรวจสอบการบริหารการทุจริตผ่านสายตาของเหล่าบริษัทผู้ประกอบการ

รายงานฉบับนี้เปิดเผยถึงความเชื่อมโยงระหว่างความสะดวกสบายในการจับจ่ายและการทุจริต โดยยิ่งรูปแบบการติดต่อและระบบการชื้อขายมีความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงการใช้ระบบการจ่ายเงินที่สิ้นเปลืองและเป้าหมายในการมอบประสบการณ์ผู้บริโภคที่ดีกว่าและคล่องตัวสูง สิ่งเหล่านี้ยิ่งเอื้อโอกาสให้เกิดการทุจริตเพิ่มมากขึ้น

“ตลาดอี-คอมเมิร์ซของเมืองไทยกำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามถึง 73% ระบุว่าตนเองซื้อสินค้าออนไลน์” มร.เดฟ ดีมาน กรรมการผู้จัดการ เอ็กซ์พีเรียน เอเชีย แปซิฟิก ประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และตลาดใหม่ กล่าว “อย่างไรก็ดี อัตราการทุจริตก็เพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน ซึ่งคนไทยกว่า 19% โดยเฉลี่ยเคยมีประสบการณ์การทุจริตในธุรกิจอี-คอมเมิร์ซและธุรกิจบริการหลากหลายประเภท และผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่ง 51% ต้องการเปลี่ยนไปใช้ผู้ให้บริการรายอื่น หากพบเจอการทุจริต”

“นับเป็นเรื่องน่าเสียดาย เพราะในความเป็นจริงนั้น ยิ่งธุรกรรมระบบดิจิทัลมีความสะดวกสบายมากขึ้นเท่าใด การทุจริตก็ยิ่งเกิดมากขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี เรายังพบว่า การทุจริตที่เพิ่มสูงขึ้นอาจทำให้ผู้บริโภคหันมาใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว อาทิ ข้อมูลชีวภาพของบุคคลของบุคคล (Biometrics) ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถนำเสนอประสบการณ์ผู้บริโภคได้อย่างสิ้นเปลืองไปพร้อมกับการบริหารการทุจริตได้พร้อม ๆ กัน”

แม้รัฐบาลไทยกำลังผลักดันให้มีการลงทะเบียนสมัครซิมการ์ดทั่วประเทศด้วยข้อมูลชีวภาพของบุคคล (Biometric) อาทิ การสแกนลายนิ้วมือ การจดจำใบหน้าและเสียง เพื่อการรับมือกับการทุจริตทางระบบอิเล็กทรอนิกส์และเสริมประสิทธิภาพความปลอดภัยของการธนาคารออนไลน์ แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศไทยเพียง 15% ที่ระบุน่า ยินยอมใช้ข้อมูลชีวภาพของบุคคลในแอปพลิเคชันเชิงพาณิชย์ ซึ่งการตื่นตัวในเรื่องนี้ ประเทศไทยนับเป็นอันดับ 4 ของเอเชีย ตามหลังเขตเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนาอื่น ๆ อย่าง อินเดีย จีน และเวียดนาม

วงจรรันเลขร้ายของการตอบสนองต่อการทุจริต: การบริหารจัดการวงจรรองต่อการทุจริตและการขจัด ความเสี่ยงทางธุรกิจ

งานวิจัยพบว่าการบริหารจัดการการตอบสนองต่อการทุจริตที่ผิดพลาดจะสร้างความเสียหายให้แก่บริษัท 2 รูปแบบที่ แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปฏิกริยาของผู้บริโภคซึ่งมีทัศนคติและการรับรู้ต่อความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยรายงานได้ แบ่งผู้บริโภคออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้ใช้ในระบบดิจิทัล (Digital Voyagers) และผู้ปฏิบัติงานบนระบบดิจิทัล (Digital Pragmatists) โดยผู้ใช้ในระบบดิจิทัลมักใช้โทรศัพท์มือถือและอยู่ในเขตเศรษฐกิจเกิดใหม่ โดยถูกขับ เคลื่อนด้วยความสะดวกสบายและกลัวความเสี่ยงน้อยกว่า ส่วนผู้ปฏิบัติงานบนระบบดิจิทัล มักมาจากเขตเศรษฐกิจ ที่เติบโตเต็มที่ มีความระมัดระวังตัวสูง และให้ความสำคัญกับความปลอดภัย

“การทำความเข้าใจข้อแตกต่างระหว่างผู้ใช้ในระบบดิจิทัลและผู้ปฏิบัติงานบนระบบดิจิทัล นับว่ามีความสำคัญมาก สำหรับบริษัทต่าง ๆ เนื่องจากทั้งสองกลุ่มมีปฏิกริยาต่อการทุจริตที่แตกต่างกัน” มร.เดฟ ดีมาน กล่าว “ในกรณีของ ประเทศที่เป็นผู้ใช้ในระบบดิจิทัลอย่างประเทศไทย บริษัทต่าง ๆ อาจเผชิญกับต้นทุนการรับมือการทุจริตที่เพิ่มสูง ขึ้นเมื่อการบริโภคผ่านระบบดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและบริษัทต่าง ๆ พยายามขุมความสูญเสียจากการทุจริตเอง เพื่อรักษาฐานผู้บริโภคเอาไว้ ส่วนประเทศที่เป็นผู้ปฏิบัติงานบนระบบดิจิทัลอย่างฮ่องกง ผู้คนมักหลีกเลี่ยงการซื้อ ขายผ่านระบบดิจิทัลเนื่องจากหวาดกลัวการทุจริต ซึ่งก่อให้เกิดการสูญเสียรายได้ในระบบดิจิทัลสำหรับภาคธุรกิจ ต่าง ๆ”

การยินยอมของผู้บริโภคในการแบ่งปันข้อมูลส่วนตัว

หนึ่งในวิธีการที่บริษัทจะสามารถใช้เพื่อป้องกันการทุจริตได้ก็คือ บริษัทต้องมีข้อมูลผู้บริโภคที่มีคุณภาพเพื่อให้ สามารถยืนยันความถูกต้องของการซื้อขายได้อย่างเหมาะสม โดยมีคนไทย 51% ที่ยินยอมให้องค์กรธุรกิจนำฐาน ข้อมูลของตนเองไปใช้เพื่อให้เกิดการตรวจสอบการทุจริตที่ดีขึ้นเท่านั้น

ผู้บริโภคยังมีการเลือกสรรข้อมูลที่จะมอบให้แก่บริษัทต่าง ๆ โดยมีคนไทย 3.8% ยอมรับว่าเคยให้ข้อมูลที่ไม่ถูก ต้องเพื่อป้องกันการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ซึ่งถือว่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่ 5% คนไทยยังมี แนวโน้มสูงสุดในภูมิภาคที่จะให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่บริษัทต่าง ๆ โดย 35% ระบุว่าเคยทำผิดพลาดในการให้ข้อมูล ส่วนตัวพื้นฐาน อาทิ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และชื่อนามสกุล และมี 25% ระบุว่าเคยทำผิดพลาดในการให้ข้อมูล

ส่วนตัวที่มีความสำคัญ อาทิ รายละเอียดการจ่ายเงิน และมี 30% เคยให้ข้อมูลผิดเกี่ยวกับอายุ เพศ รายได้และระดับการศึกษา

“เราพบว่า ทั่วภูมิภาคยังมีช่องว่างระหว่างผู้คนและองค์กรต่าง ๆ” มร.เดฟ ดีมาน กล่าว “ผู้บริโภคยังคงตั้งใจให้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือละเอียดการให้ข้อมูลสำคัญแก่บริษัทต่าง ๆ เพื่อจุดประสงค์บางประการ ซึ่งน่าเสียดายเพราะสิ่งนี้ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถยืนยันตัวตนผู้บริโภคออนไลน์ของตนและรับมือกับการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพได้ยากยิ่งขึ้น และยังเศรษฐศาสตร์ระบบดิจิทัลถูกกระตุ้นให้แพร่หลายมากขึ้น ปัญหาเรื่องการทุจริตก็ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น และบริษัทต่าง ๆ จะต้องมั่นใจว่าได้ยกระดับประสิทธิภาพเทคโนโลยีและโซลูชันเพื่อรับมือกับเรื่องนี้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของโลกยุคดิจิทัลในทุกวันนี้”

ดาวน์โหลดรายงานข้อมูลผู้บริโภคระบบดิจิทัลประจำปี 2561 (Digital Consumer Insights 2018) ได้ที่

<http://experian.com.sg/insights/digital-consumer-insights-2018>.

เกี่ยวกับ เอ็กซ์พีเรียน

เอ็กซ์พีเรียน คือบริษัทผู้ให้บริการข้อมูลชั้นนำระดับโลก ช่วยสนับสนุนผู้บริโภคและลูกค้าของเราในการบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมั่นใจในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ ของชีวิต นับตั้งแต่การซื้อบ้านหรือรถยนต์ ไปจนถึงการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษา และการสร้างธุรกิจผ่านการติดต่อกับลูกค้ารายใหม่ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลในการควบคุมด้านการเงินและการประเมินบริการทางการเงิน ช่วยให้อาชีพธุรกิจสามารถตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาดยิ่งขึ้นและเติบโตอย่างมั่นคง ผู้ปล่อยสินเชื่อจะสามารถปล่อยเงินกู้ได้อย่างมีความรับผิดชอบ และองค์กรต่าง ๆ สามารถป้องกันการฉ้อโกงและอาชญากรรมอัตลักษณ์บุคคลได้

บริษัทมีพนักงานมากกว่า 16,000 คน ปฏิบัติงานใน 37 ประเทศทั่วโลก ทุกวันเราลงทุนทั้งกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ บุคลากรที่มีความสามารถ และนวัตกรรม เพื่อช่วยให้ลูกค้าของเราสามารถใช้ทุกโอกาสให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กรุงลอนดอนและอยู่ในดัชนีหลักทรัพย์ FTSE 100

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาเยี่ยมชมเว็บไซต์ <http://www.experian.co.th> หรือติดตามข่าวสารล่าสุดของกลุ่มบริษัทได้ที่ [global news blog](#)