

บทคัดย่อ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ประกอบกับภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น ธนาคารจำเป็นต้องเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและตอบสนองความต้องการที่ได้เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้า และกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มุ่งเน้นที่สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ธนาคารยังต้องมุ่งเน้นลูกค้าและการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาควบคู่กันไปด้วย

งานวิจัยฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค ทักษะ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และปัจจัยอื่นๆ ในการใช้งานเทคโนโลยีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ของลูกค้าธนาคารเอชเอสบีซี เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนา หรือวิธีการแก้ไข และป้องกัน นำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ และเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้าธนาคารเอชเอสบีซี

จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ถือว่ามีน้อย แต่หากพิจารณาปัญหาที่พบคือ การไม่เข้าใจวิธีการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ ในด้านทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานอุปกรณ์เสริมความปลอดภัยถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาซึ่งมีน้อยด้วย จากปัญหาที่เกิดขึ้นถึงแม้จะเป็นส่วนน้อย แต่เพื่อการบริการที่ดี อีกทั้งเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่อาจมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคตทำให้เกิดแนวทางแก้ไข และพัฒนา รวมถึงการเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร เช่น การเพิ่มการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อที่จะสามารถนำไปพัฒนาและหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขในจุดที่บกพร่องดังกล่าว