

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการด้านการเงินด้วย ATM ของผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการดำเนินงานของระบบการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการดำเนินงานของระบบการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการใช้บริการด้วย ATM ในปัจจุบันของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และ เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ โดยการศึกษาวินิจฉัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ สาขาหาดใหญ่ใน, ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ธนาคารกสิกรไทย สาขาหาดใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 151 คน สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ของผู้ใช้บริการเงินด่วนด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

ผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีสถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว โดยมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนหรือบริษัทห้างร้าน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุเฉลี่ย 33.64 ปี โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-40 ปี โดยมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 84 และ 63 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 55.6 และ 41.7 ด้านรายได้ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 9,001 - 20,000 บาท/เดือน จำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 41.7 และมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 13,977.7 บาท/เดือน ส่วนรายจ่ายของผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 9,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 และมีรายจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 9,563.3 บาท/เดือน

5.1.2 สภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ในปัจจุบัน

พบว่า การเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการ ATM ส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมเรื่องการให้บริการ ATM จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 และมีจำนวนครั้งในการใช้บริการ ATM เฉลี่ย 2.91 ครั้งต่อเดือน โดยส่วนใหญ่มีจำนวน 2-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และประเภทการให้บริการ ATM ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการใช้ประเภทถอนเงิน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมาใช้บริการประเภทโอนเงิน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และสถานที่การให้บริการ ATM ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ ATM ใช้บริการในร้านค้าสะดวกซื้อ และในห้างสรรพสินค้า จำนวน 107 และ 106 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 70.9 และ 70.2

5.1.3 ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

พบว่า มีความรู้การให้บริการ ATM ในปัจจุบันโดยมีความรู้ในเรื่องการถอนเงินด้วยเครื่อง ATM มากที่สุด ($\bar{X}=0.99$) ในขณะที่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ของ ATM น้อยที่สุด ($\bar{X}=0.52$) ซึ่งภาพรวมความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้วย ATM พบว่ามีค่าเฉลี่ย 0.74 เกณฑ์มีความรู้

5.1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการด้านการเงินด้วย ATM ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.83 เกณฑ์มาก ด้านความพร้อมของ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านความพร้อมของระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้ และด้านความพร้อมของขั้นตอนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.66 เกณฑ์มาก

5.1.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินด้วย ATM โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ ความสะดวก รายได้ และการได้รับ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินด้วย ATM ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และการได้รับคำแนะนำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.14, 0.32, 0.41 และ 0.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.6 ปัญหาในการให้บริการเงินผ่านอัตโนมัติ

ปัญหาในการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่สำคัญที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งตู้ ATM ไม่ปลอดภัยทำให้กรณีเบิกถอนเงินในจำนวนมากต้องระมัดระวังมากขึ้นและบางแห่งเป็นที่เปลี่ยวว้าร้อยละ 88.74 ในขณะที่ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์แจ้งข้อมูลมีปัญหาพบน้อยสุทธร้อยละ 7.28

5.1.7 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการด้วยเครื่อง ATM

ข้อเสนอแนะที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ควรแก้ไขให้ทันท่วงทีเมื่อเครื่องมีปัญหาร้อยละ 88.74 รองลงมาข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกจุดที่ให้บริการน้อยที่สุดร้อยละ 9.93

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อายุ

จากการศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM ในด้านความถูกต้องแม่นยำ เทคโนโลยี และด้านขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.21 และ 0.38 ตามลำดับ และภาพรวมมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.14 ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ให้บริการมีอายุมากจะมีความรู้และความเข้าใจ และทราบขั้นตอนและตามทันการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีของธนาคารอยู่เสมอ ประกอบกับมีประสบการณ์ในการติดต่อกับธนาคาร จึงมักทราบเทคโนโลยีและขั้นตอนเป็นอย่างดี

5.2.2 ระดับการศึกษา จากการศึกษพบว่าระดับการศึกษา

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านเทคโนโลยี และ ด้านขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.46, 0.30 และ 0.26 ตามลำดับ และภาพรวมมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.32 เนื่องจากการศึกษาทำให้เกิดกระบวนการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ในตัวบุคคลและทำให้บุคคลรู้และเข้าใจในขั้นตอนต่างๆ ได้ง่าย การศึกษาสูงจะสามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อสงสัยในการดำเนินงานของธนาคาร และยังพบว่าการศึกษาสูงจะเข้าใจและยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ดี

5.2.3 ความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ATM

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านเทคโนโลยี และ ด้านขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.51, 0.41 และ 0.22 ตามลำดับและภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.41 ด้วยเหตุผลที่ว่าลูกค้าที่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนในตัวเทคโนโลยี จะมีความพึงพอใจมากเพราะเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการลูกค้าก็เข้าใจสาเหตุของปัญหาและวิธีแก้ไข

5.2.4 การได้รับคำแนะนำ

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านเทคโนโลยี และ ด้านขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.32, 0.28 และ 0.41 ตามลำดับและภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.29 เนื่องจากว่ากรณีผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำและรับข่าวสารที่ดีและมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจทั้งขั้นตอน สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องนำมาซึ่งความพึงพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

5.3.1 การแก้ไขระบบการให้บริการ ATM ให้ทันท่วงทีเมื่อเครื่องมีปัญหา

ปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบ ATM ให้มีความผิดพลาดน้อยลง กรณีลูกค้ามีปัญหา ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องให้บริการ ทันท่วงที โดยจัดตั้งทีมผู้ชำนาญหรือผู้เชี่ยวชาญดูแลตู้ ATM ประจำธนาคารเพื่อที่จะได้อำนวยความสะดวกได้ทันท่วงทีเมื่อผู้ใช้บริการประสบกับปัญหาในการใช้บริการ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มาธนาคาร โดยการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพเรียบร้อย ไม่ขู่ตะคอก ไม่แสดงกิริยามารยาทที่เป็นดูหมิ่นเหยียดหยาม สิ่งใดที่ให้บริการไม่ได้ก็ควรชี้แจง ทำความเข้าใจหรือแนะนำหาทางช่วยเหลือในสิ่งที่ถูก

5.3.2 ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยขึ้น เช่น ให้มีความหลากหลายในธุรกรรม

พัฒนาระบบการให้บริการ ATM อย่างต่อเนื่องและเพิ่มฟังก์ชันการให้บริการที่หลากหลายขึ้นเช่น การจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ผ่านบัตร ATM ฯลฯ ที่สำคัญ เจ้าหน้าที่จะต้องคอยบริการให้ทันทั่วถึง เพราะผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ประทับใจกับการรอคอยหรือกรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ในทันทีที่ต้องชี้แจงให้ผู้มาใช้บริการทราบและเข้าใจ

5.3.3 พิจารณาสถานที่ในการติดตั้งตู้ ATM ในทำเลที่ตั้งที่ปลอดภัย

พิจารณาถึง ทำเลที่ตั้งตู้ ATM ในสถานที่ต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ในการใช้บริการแต่ละครั้ง ทั้งมีเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตู้ ATM

5.3.4 สถานที่ตั้งมีแสงสว่างที่เพียงพอ

จัดให้มีการออกแบบ ในเรื่องของแสงสว่าง ที่เพียงพอ โดยเฉพาะในที่สาธารณะที่ห่างจากผู้คน เพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องของ ความชัดเจน การมองเห็น ถึงขั้นตอนวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง

5.3.5 สามารถติดต่อศูนย์บริการได้ง่ายเมื่อมีปัญหา

ในกรณีผู้ใช้บริการมีปัญหาในขั้นตอนการให้บริการ เช่น เงินติด, บัตร ATM โดนยึด โดยไม่มีสาเหตุ หรือจำนวน เงินที่ถอนออกมาไม่ตรงกับยอดเงินที่กด เป็นต้น กรณีเช่นนี้ ธนาคารจะต้องมีเจ้าหน้าที่คอย ให้บริการในทันที หรือ มีเจ้าหน้าที่ประจำในด้านนี้โดยเฉพาะสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมงในการให้คำปรึกษาถึงวิธีการแก้ปัญหาในทันทีนั้น

5.3.6 มีการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ถอน โอน ชำระค่าบริการ ๆ สอบถามยอดและบริการเพิ่มเติม

มีฟังก์ชันการให้ความรู้เพิ่มเติมในแต่ละธุรกรรม ในระบบ ATM โดยสามารถเปิดอ่านและมีเสียงบรรยายอธิบายขั้นตอนตามลำดับของการใช้งานในแต่ละครั้ง กรณีการเข้าใช้บริการมีความผิดพลาด ก็มีฟังก์ชันบอกวิธีถึงการแก้ไข ในทันทีเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่ไม่มีความชำนาญหรือมีความรู้ถึงวิธีการใช้บริการน้อย

5.3.7 มีการอธิบายการใช้และเก็บรักษาบัตรก่อนให้ลูกค้ารับบัตร

ในการให้บริการฝากเงินกับธนาคารแล้ว กรณีผู้ใช้บริการมีความสนใจที่จะทำบัตร ATM ธนาคารจะต้องมีการอบรมให้ความรู้กับ ผู้รับบัตร ATM ไปใช้ โดยให้ความรู้ถึงวิธีการใช้ขั้นตอนการใช้ ATM ปัญหา สาเหตุ ความผิดพลาด และเมื่อเกิดความผิดพลาดควรจะทำอย่างไร ก่อน หลัง ตลอดจนชี้แจงให้ทราบถึงการดูแล บัตรและวิธีเก็บรักษาบัตร ATM

5.3.6 มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกจุดที่ให้บริการ

มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกจุดเพื่อความปลอดภัยต่อการให้บริการในแต่ละครั้ง และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้กรณี มีปัญหาในขณะที่ผู้ใช้บริการใช้บัตร ATM เพื่อสร้างความไว้วางใจให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง

5.4 ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	แนวทางในการดำเนินงาน
1. การให้ข่าวสารความรู้แก่ลูกค้า	<ol style="list-style-type: none">1. ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมด้านข้อมูลข่าวสารในด้านการติดต่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับผู้ใช้บริการ กรณี เครื่องขัดข้องให้บริการไม่ได้ ว่าควรจะทำอย่างไร หรือแก้ปัญหาอย่างไรในเบื้องต้น2. มีพนักงานเคาเตอร์เซอร์วิส แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับบัตร ATM แต่ละประเภท รวมถึงอธิบายถึงวิธีการใช้ในแต่ละแบบให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเข้าใจ กรณีผู้ใช้บริการทำบัตร ATM ใหม่ทุกท่านก่อนการใช้งานจริงหรือในกรณี เครื่องขัดข้องให้บริการไม่ได้ เครื่องปิดบริการใช้การไม่ได้ , เครื่องไม่มีประสิทธิภาพระบบการสื่อสารขัดข้อง3. ปรับปรุงพัฒนาระบบหน้าจอการให้บริการบัตร ATM ให้มีเสียงภาพเคลื่อนไหว อธิบายถึงขั้นตอนการใช้ในแต่ละเมนู เช่น เมนูฝาก ก็มีเสียง ภาพเคลื่อนไหว คอยอธิบายขั้นตอนการทำงานเช่น บัตร ATM มีปัญหาชำรุดก็มีเสียงจากระบบATM แจ้งให้ทราบว่าบัตร ของท่านชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ให้ท่านทำบัตรใหม่ด้วยนะคะ
2. การเพิ่มธุรกรรมที่หลากหลายใน ATM	<ol style="list-style-type: none">1. พัฒนาระบบ ATMให้เป็นมาตรฐานกลางของการสื่อสารทั่วโลก อุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถทำงานร่วมกันได้ถึงแม้จะต่างชนิดกันโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ เป็นมาตรฐานกลางที่ใช้ร่วมกัน กำหนดขึ้นเพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้ร่วมกัน เช่น การโอนเงินทางโทรศัพท์,ทาง Internet และเพื่อป้องกันปัญหาในด้าน เครื่องขัดข้องให้บริการไม่ได้ บัตร ATM มีปัญหาชำรุดใช้การไม่ได้ เครื่องปิดบริการใช้การไม่ได้ กรณีเงินไม่พอ เครื่องไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารขัดข้อง เพื่อแก้ปัญหารองรับในปัญหาด้านต่างๆข้างต้น โดยนำเทคโนโลยีในการแก้ปัญหา

2. พัฒนาข้อมูลสำหรับโปรแกรมต่าง ๆ ทั้งเครือข่ายภายในระยะใกล้ (LAN : Local Area Network) และระยะไกล (Wide Area Network : WAN) แต่เดิมนั้นรูปแบบของการส่งข้อมูลใน LAN และ WAN จะแตกต่างกัน ซึ่งสร้างความยุ่งยากในการเชื่อมต่อและบริหารเครือข่าย แต่ ATM จะผนวกทั้ง LAN และ WAN เข้าเป็นเครือข่ายใหญ่ที่มีมาตรฐานเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านระบบการสื่อสาร ป้องกันการขัดข้องของเครื่อง ATM
3. พัฒนาโปรแกรมการใช้งานระบบ ATM ให้ใช้กับข้อมูลทุกรูปแบบ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการในด้าน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร วิธีการใช้บัตร ATM ด้วยเสียงพูดต่างๆ ในแต่ละธุรกรรมของการใช้บริการ ได้แก่ สัญญาณเสียง (voice) ข้อมูล (data) และภาพเคลื่อนไหว (video) ต่างก็มีเครือข่ายของตนเอง โดยสัญญาณเสียงที่ใช้ในเครือข่ายโทรศัพท์ จะมีลักษณะ ที่มีอัตราการส่งข้อมูลคงที่เท่า ๆ กันตลอดเวลา ข้อมูลเสียงอาจยอมให้มีการสูญเสีย (Error) ได้บ้าง แต่จะต้องให้มีการหน่วงเวลาน้อยที่สุด ส่วนข้อมูลของคอมพิวเตอร์ ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะมีอัตราการส่งข้อมูลไม่คงที่มีลักษณะเป็น busy คือ บางเวลาจะมีข้อมูลมากเป็นกลุ่มก้อน แต่บางเวลาก็ไม่มีการเข้ามาเลย ลักษณะนี้เรายอมให้มีการหน่วงเวลาได้บ้าง แต่จะให้มีการสูญเสีย (error) ให้น้อยที่สุดจะเห็นว่าข้อมูลต่างลักษณะกันต้องการคุณภาพในการส่งที่ต่างประเด็นกัน สำหรับ ATM เราไม่จำเป็นต้องแยกเครือข่ายสำหรับข้อมูลเหล่านี้ เนื่องจากมันถูก ออกแบบมาเพื่อใช้กับข้อมูลทุกรูปแบบทั้งเสียง (voice) ข้อมูล และ วิดีโอ พัฒนาให้มีความสามารถใช้ได้ด้วยความเร็วสูงมาก ตั้งแต่ 1 Mbps (เมกะบิตต่อวินาที = 1 ล้านบิตต่อวินาที) ไปจนถึง Gbps (กิกะบิตต่อวินาที = 1 พันล้านบิตต่อวินาที) (เพื่อตอบสนองความสะดวกรวดเร็วของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น) และเพื่อแก้ปัญหาในด้านประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารขัดข้องให้น้อยลง

ยุทธศาสตร์	แนวทางในการดำเนินงาน
3. ระบบการแก้ปัญหา	<p>4. ป้องกันไม่ให้เครื่องขัดข้องให้บริการไม่ได้ หรือเครื่องปิดบริการใช้การไม่ได้ โดยการพัฒนาระบบ ATM ให้มีการส่งข้อมูลมีการรับประกันคุณภาพการส่ง (Quality of Service) ทำให้สามารถเลือกคุณภาพตามระดับที่เหมาะสมกับความสำคัญและรูปแบบของข้อมูล เช่น เราสามารถเปรียบเทียบคุณสมบัตินี้กับการส่งจดหมายที่เราสามารถเลือกว่า จะส่งแบบธรรมดา,ด่วนพิเศษ (EMS) หรือ ลงทะเบียนป้องกันการสูญหาย เป็นต้น หรือการเลือกโปรแกรมเมนู แบบ เร่งด่วนเพื่อตอบสนองในด้านความเร็วและความถูกต้องให้กับผู้ใช้บริการ</p> <p>1. กรณีเครื่องไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารขัดข้อง ระบบแจ้งข้อมูลมีปัญหา เงินไม่พอ เงินหมดในช่วงเทศกาล หรือเงินที่บรรจุปั๊มจอบ ปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหาโดย พัฒนาปรับปรุงระบบ ATM ให้มีความสามารถจดจำข้อมูลการทำธุรกรรมการไหลเวียนของข้อมูลได้ทุกวินาทีและจับภาพรายละเอียดการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อป้องกันปัญหาการตรวจสอบย้อนกลับกรณีมีการขโมยเกิดขึ้นและปรับปรุงให้สามารถกดใช้เงินได้ในจำนวนมาก</p> <p>2. กรณี เครื่องขัดข้องให้บริการไม่ได้ บัตรมีปัญหาไม่สามารถใช้กับเครื่อง ATM ได้ เครื่องปิดบริการใช้การไม่ได้ เครื่องไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารขัดข้อง ระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารมีปัญหา แก้ปัญหาโดย พัฒนา Network Management การจัดเครือข่ายคือหัวใจสำคัญที่สุดสำหรับเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ จะช่วยให้เราทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันที่ แต่ละเวลาสามารถตรวจสอบย้อนกลับทุกขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้ลูกค้า ประทับใจในการตรวจสอบความผิดพลาดหรือความเสียหายย้อนหลังได้</p>
4. การมีส่วนร่วม	<p>1. เทคโนโลยี ATM มีประโยชน์กับมนุษย์ผู้ใช้บริการ จะส่งผลให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันบนโลกของคอมพิวเตอร์ ได้อย่างไม่มีขีดจำกัด เมื่อนั้นมาถึง จำนวนเครือข่าย Private Network กว่าแสนเครือข่ายจะเชื่อมโยงต่อกันทั้งข้อมูล ข่าวสาร เสียง วิดีโอ ตลอดจนข้อมูลที่เราเรียกว่า มัลติมีเดีย ก็จะเกิดขึ้นในไม่ช้านี้ ทำให้ผู้ใช้บริการ มีความรู้ความสามารถในการเข้าไปใช้งานมากยิ่งขึ้น</p>

-
2. ATM สามารถรันบนระบบเน็ตเวิร์ก ที่ใช้ ATM ได้ พัฒนาตามข้อกำหนดคุณสมบัติของ ATM สามารถประยุกต์ให้ TCP/IP ทำงาน บนเน็ตเวิร์ก ATM ได้แล้ว ซึ่งผู้ให้บริการก็มีส่วนร่วมในการใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ ทั้ง TCP ระบบเน็ตเวิร์กต่าง ๆ ทำให้มีความรู้เพิ่มเติม
 3. ระบบ ATM สามารถดัดแปลงการทำงานในระบบอื่นๆ (ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข่าวสารและทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น) เช่น แผนกที่มีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารกันด้วยข้อมูลมาก ๆ ในองค์กร เช่น แผนกวิศวกรรมออกแบบ โดยติดตั้ง LAN วงเล็ก ๆ ในรูปแบบของเวิร์กกรุ๊ป โดยติดตั้ง ATN ADAPTER CARD เพื่อเชื่อมต่อกันเองและอาจใช้ BRIDGE ช่วยเชื่อมต่อเข้ากับ LAN ของบริษัทอีกที่หนึ่ง
5. พิจารณาทำเลที่ตั้ง
1. พิจารณาถึงทำเลที่ตั้งในที่ชุมชนในเมืองหรือ ที่สาธารณะในส่วนราชการ โดยส่วนใหญ่ คำนึงถึง สถานที่จอดรถที่สะดวก ความปลอดภัยในบริเวณที่ตั้ง ทั้งต้องกระจายตู้ ATM ไปยังสถานที่ต่างๆ ให้ครอบคลุมที่พื้นที่
-

