

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรม และสำรวจสัดส่วนของลูกค้าในการเลือกประเภทการทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ศึกษาถึงสาเหตุการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคาร ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการออกแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ราย ซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป สาขาประตูช้างเผือก สาขาถนนช้างคลาน สาขาถนนมหิดล สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาถนนโชตนา และสาขาย่อยถนนห้วยแก้ว จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ราย เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงโดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาคือการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ห้างร้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีรายได้อยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.4

5.1.2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างถึงพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 87.1 ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยมีเหตุผลมาจากความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมาคือความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 36.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 75.5 และใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคาร

กรุงศรีอยุธยา จำกัด กับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่นร้อยละ 35.5 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการที่ธนาคารเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ถือบัตร หากมีการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น ถึงร้อยละ 90.4 ส่วนเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น มากที่สุดคือ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่สามารถให้บริการได้คิดเป็นร้อยละ 37.7 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ นั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คำนึงถึงความสะดวกเป็นหลัก หากมีความต้องการจะใช้บริการแล้ว พบเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารใดก็ตามจะใช้บริการทันที กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มที่ติดตั้งอยู่ที่สาขาของธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มที่ติดตั้งตามห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 44.3

การเลือกใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 รายพบว่า มีการเลือกใช้บริการประเภทการถอนเงินสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.6 รองลงมาคือการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ ร้อยละ 61.6 โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร ร้อยละ 46.8 ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ร้อยละ 33.6 ชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 28.0 โดยกลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการถอนเงินสด, บริการสอบถามยอดเงินฝาก, บริการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารสูงสุดคือ สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็น 79.9, 79.9 และ 70.9 ตามลำดับ ส่วนเหตุผลสูงสุดในการเลือกใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคคือ ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกสามารถไปใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มที่ติดตั้งอยู่ที่ใดก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 55.7 สำหรับการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้า และ บริการ เหตุผลสูงสุดคือ สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกสามารถใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มที่ตั้งอยู่ที่ใดก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 67.1

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านที่บัตรสามารถทำรายการได้ทุกประเภทกับทุกธนาคารเป็นอันดับแรก สำหรับปัจจัยด้านของจุดบริการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความปลอดภัยคือจุดบริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชนมีแสงสว่างเพียงพอเป็นอันดับแรก ส่วนปัจจัยทางด้านการทำรายการต่างผ่านเครื่องเอ

ที่เอเอ็ม ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนในการทำรายการ, ภาษาที่ใช้ในการทำรายการ, ความต้องการใบบันทึกรายการ และข้อความที่ปรากฏหน้าจอของเครื่องมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อความที่ปรากฏหน้าจอก็ต้องมีความชัดเจนมองเห็นง่าย จะให้ความสำคัญในอันดับแรก

ส่วนปัจจัยทางด้านอื่น ๆ เช่นเครื่องเอทีเอ็มต้องไม่ขัดข้องบ่อย, จำนวนเงินในเครื่องควรมีเพียงพอกับความต้องการใช้บริการ, ความรวดเร็วของการบริการหลังอายุบัตร กรณีบัตรหาย และความรวดเร็วของการบริการกรณีลืมรหัส กลุ่มให้ความสำคัญในระดับมาก

ดังนั้น หากธนาคาร มีความต้องการที่จะมุ่งเน้นปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่เดียวกันลูกค้าของธนาคารสามารถใช้บริการทางการเงินต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองมากขึ้น ทั้งยังเป็นการช่วยลดปริมาณการทำรายการที่เคาน์เตอร์ของสาขาลงด้วย ธนาคารฯ จึงควรให้ความสำคัญและนำปัจจัยทางด้านต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก มาแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับภาวะ การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน

5.1.4 ข้อมูลปัญหาจากการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

กลุ่มตัวอย่างของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ที่ใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น มีสาเหตุสูงสุดมาจากการที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ เครื่องเอทีเอ็มมีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 35.7

5.1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

- 1) อายุ กับ พฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 2) อายุ กับ พฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 3) อายุกับ พฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน
- 4) อายุ กับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีความสัมพันธ์กัน
- 5) อายุ กับ พฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

- 7) ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 8) ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีความสัมพันธ์กัน
- 9) ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก / เงินกู้ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 10) ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 11) รายได้ กับ พฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 12) รายได้ กับ พฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีความสัมพันธ์กัน
- 13) รายได้ กับ พฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ ระหว่างธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 14) รายได้ กับ พฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีความสัมพันธ์กัน
- 15) รายได้ กับ พฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีความสัมพันธ์กัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่ต้องการใช้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ กับธนาคาร เลือกที่จะใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม แทนการไปใช้บริการที่สาขาของธนาคาร เนื่องจากในปัจจุบัน เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารมีการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้หลากหลายมากขึ้นนอกเหนือจากการถอนเงินสด เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น และยังสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งต่างพยายามแข่งขันกันในการให้บริการ มีการเพิ่มจุดติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าของตนได้รับความพอใจสูงสุด แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ราย ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด พบว่า

5.2.1 ลูกค้าส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ต่าง ๆ ซึ่งเนื่องมาจากบริษัท/ห้างร้านจะให้พนักงานเปิดบัญชีออมทรัพย์และทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารที่บริษัทใช้บริการอยู่ เพื่อความสะดวกในการนำเงินเดือนเข้าบัญชีแทนการจ่ายเป็นสด ซึ่งทางธนาคารจะได้รับค่าธรรมเนียมจากการทำบัตรเอทีเอ็ม 150.- บาท/ราย และค่าธรรมเนียมในการเข้าเงินนำเงินเดือน เข้าบัญชี 10-15 บาท/ราย ดังนั้น และธนาคารยังมีรายได้จากการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เนื่องจากบัญชีเงินเดือนถือเป็นบัญชีหลักของลูกค้า ธนาคารจึงควรมีการรณรงค์หาลูกค้าที่เป็นบริษัท/ห้างร้านให้มีการเข้าเงินเดือนผ่านธนาคาร เพื่อเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียม

5.2.2 ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ก็มีการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มจำนวนมากรองลงมา หากทางธนาคารต้องการให้ลูกค้าใช้บริการประเภทต่าง ๆ ผ่านเครื่อง ควรมีการปรับปรุง และลดขั้นตอนการทำรายการต่าง ๆ ให้ง่ายขึ้น เพื่อลูกค้าสามารถใช้บริการอื่น ๆ ได้เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากการถอนเงินสด

5.2.3 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง ขึ้นอยู่กับว่ามีบัญชีหลักอยู่กับธนาคารใด ซึ่งบัญชีหลักอาจหมายถึงบัญชีที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ หรือบัญชีที่มีความจำเป็นต้องใช้ เช่น เป็นบัญชีที่มีการนำเงินเดือนเข้าบัญชี ดังนั้นหากธนาคารต้องการให้ลูกค้าใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารจึงควรเป็นกลุ่มลูกค้าที่เปิดบัญชีกับธนาคารเพื่อใช้เป็นบัญชีหลัก ไม่ใช่เพียงแค่ต้องการของชำร่วยที่ธนาคารแจก หลังจากนั้นก็จะปิดบัญชี หรือไม่มีการเดินบัญชี

5.2.4 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา เนื่องมาจากความสะดวกเป็นหลัก หากธนาคารต้องการให้ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของสาขา ธนาคารจึงควรมีการพัฒนาทางด้านต่าง ๆ ให้ง่ายขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ

5.2.5 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น เนื่องจากเวลาที่มีความจำเป็นต้องถอนเงิน พบเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารใดก็จะใช้บริการทันทีโดยไม่คำนึงว่าจะเป็นธนาคารอะไร ดังนั้นธนาคารจึงควรมีการเพิ่มจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มให้มากขึ้นตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ ที่เห็นได้ชัดเจน เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการก็สามารถใช้บริการได้ทันทีไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหา

5.2.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารเรียกเก็บ หากใช้บริการกับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร ดังนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้เครื่องเอทีเอ็มของต่างธนาคารย่อมหมายความว่ายินดีที่จะเสียค่าธรรมเนียมเพื่อแลกกับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้อง

เสียเวลาในการค้นหาเครื่องเอทีเอ็มของผู้ออกบัตร หากธนาคารไม่ต้องการให้ลูกค้าของธนาคารใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น ธนาคารควรเพิ่มจุดติดตั้งเครื่องให้มากขึ้นเพื่อให้บริการลูกค้าของธนาคารเอง และยังสามารถเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมจากการที่ลูกค้าธนาคารอื่น มาใช้บริการเครื่องของธนาคารด้วย สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บ ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจในการเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

5.2.7 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด กับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น มากที่สุดคือเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการโดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือนที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการค้นหาเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา หรือบางครั้งต้องรอคอยนาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ธนาคารจึงควรมีการติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในแหล่งชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการได้อย่างถูกต้อง

5.2.8 สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการเพิ่มเติมที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีสูงสุด คือ บริการด้านความปลอดภัย บริเวณตู้เอทีเอ็มควรมีแสงสว่าง ควรมีการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเหมือนไปใช้บริการที่สาขาของธนาคาร

5.2.9 ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดทำการ ทำให้ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องใช้บริการเครื่องของธนาคารอื่น ถึงแม้ว่าจะต้องถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ธนาคารกำหนดก็ตาม ดังนั้น ธนาคารจึงควรมีการจัดพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญด้านเอทีเอ็มคอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ ในกรณีเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำการแก้ไขให้สามารถให้บริการได้ ควรมีการปรับปรุงหน้าจอให้ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่ตู้ตั้งอยู่ในบริเวณที่แดดส่องถึง เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า ควรมีการโฆษณาแนะนำบริการใหม่ ๆ ผ่านสื่อโทรทัศน์ เพื่อเผยแพร่ให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปทราบอย่างกว้างขวาง และควรจัดให้มีพนักงานแนะนำบริการต่าง ๆ ตามจุดที่มีลูกค้าใช้บริการจำนวนมาก เช่นในศูนย์การค้า อาคารสำนักงาน ฯลฯ เพื่อคอยให้คำแนะนำวิธีการใช้บริการผ่านเครื่องที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า และยังเป็น การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้กับลูกค้าอีกทางหนึ่ง