

## ภาคผนวก ก

คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง

1. ท่านคิดว่าค่าบริการมีผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของท่านหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านคิดว่าคุณภาพของระบบที่ติดนั้นเป็นอย่างไร
3. เมื่อใดที่ท่านคิดว่าระบบนั้นเริ่มที่ท่านกำลังใช้งานไม่น่าไว้วางใจ
4. ท่านได้รับการแก้ปัญหาจากธนาคารดีหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านเลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งเพราะเหตุใด
6. ท่านเลือกใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งเพราะเหตุใด
7. มีสิ่งใดบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจในการเข้าใช้งานโมบายแบงก์กิ้งและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง
8. มีสิ่งใดที่ท่านอยากแนะนำธนาคารให้ทำการปรับปรุงบ้างเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง