

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ระบบติดตามข้อร้องเรียนผ่านโมบายแอปพลิเคชัน
ชื่อผู้เขียน	วิภาวดี นุชถาวร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.วินัย นาคี
ปีการศึกษา	2565

### บทคัดย่อ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลังที่ได้รับการสถาปนาขึ้น เพื่อให้เป็นสถาบันการเงินหลักของรัฐบาลในการสนับสนุนให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและปานกลางได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง รวมทั้งเป็นกลไกของรัฐบาลที่ช่วยสนับสนุนการเจริญเติบโตของภาคสังหาริมทรัพย์และธุรกิจโดยรวมของประเทศ ดังนั้นจึงมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมากกว่าสองล้านคน ส่งผลให้มีโอกาสที่ลูกค้าบางคนอาจเกิดความไม่พอใจในการรับบริการ และต้องการที่จะร้องเรียน แต่เนื่องจากปัจจุบันระบบร้องเรียนมีหลากหลายช่องทาง และค่อนข้างมีความซับซ้อนในการติดตามเรื่องร้องเรียน จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่ ผู้ร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ ผู้พัฒนาจึงมีแนวคิดที่จะนำระบบติดตามข้อร้องเรียนผ่านโมบายแอปพลิเคชันมาใช้ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามและจัดการเรื่องร้องเรียนให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

แอปพลิเคชัน GHB Complaint และ แอปพลิเคชัน GHB Complaint Service ถูกพัฒนาขึ้นด้วยเฟรมเวิร์ก (Framework) ชื่อว่า Flutter โดยมีภาษาดาร์ท (Dart) ในการพัฒนา และเชื่อมต่อกับเว็บเซอร์วิส (Web Service) ที่พัฒนาด้วยภาษา ASP.NET Core โดยแอปพลิเคชันดังกล่าวสามารถติดตั้งบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตบนระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) ตั้งแต่เวอร์ชัน 12.1.0 ขึ้นไป และระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) ตั้งแต่เวอร์ชัน 9.0 ขึ้นไป

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, การร้องเรียน, ธนาคาร, โมบายแอปพลิเคชัน

Independent Study Title	COMPLAINT TRACKING SYSTEM
Author	Wipawadee Nuchthaworn
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Winai Nadee, Ph.D.
Academic Year	2022

### ABSTRACT

The Government Housing Bank (GHB) is a specialized financial institution under the Ministry of Finance in Thailand. It was established to serve as the primary financial institution of the government in supporting the public, particularly individuals with low to moderate incomes, in owning their homes. It also serves as a government mechanism to support the growth of the real estate and overall business sectors in the country. As a result, it has a customer base of over two million people. However, due to the complexity of the complaint management system and the various channels available for complaints, it can be inconvenient for all parties involved, including complainants, customer relations staff, and relevant departments. To address this, the developers have come up with the idea of implementing a complaint tracking system through a mobile application to facilitate easier tracking and management of complaints.

The GHB Complaint application and GHB Complaint Service application have been developed using the Flutter framework with the Dart programming language. They are connected to a web service developed with ASP.NET Core. These applications can be installed on smartphones and tablets running on iOS version 12.1.0 and above, as well as Android version 9.0 and above.

**Keywords:** satisfaction, complaint, bank, mobile application

