

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจ
คำสำคัญ	ตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจ / ตัวแบบคณิตศาสตร์ / แบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นตรงแบบผสม / บิ๊กดาต้า
นักศึกษา	ว่าที่ร้อยตรี ทินภัทร บริรักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนา สุขวาริ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร. สุขสวัสดิ์ ณีภูษุฉิทธิ
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	บัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ โดยใช้เฟซบุ๊กเป็นแหล่งข้อมูลที่รวบรวมข้อความแสดงความไม่พึงพอใจต่อระบบบริการ โดยปรับสภาพข้อมูลจากข้อมูลไร้โครงสร้างของเฟซบุ๊กให้อยู่ในรูปแบบมีโครงสร้างที่เรียกว่าเฟรม ก่อนนำไปประมวลผลด้วยตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจด้วยแบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นตรงแบบผสม เพื่อจะระบุให้ได้ว่าระบบบริการใดที่มีค่าระดับความพึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ซึ่งสะท้อนถึงว่าระบบบริการนั้นกำลังเกิดปัญหาต่อการให้บริการ ดังนั้นการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อพัฒนาตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการจากสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจด้วยรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่จากแบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นตรง 2) เพื่อพัฒนาตัวประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละระบบบริการจากสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจสำหรับสถาบันการศึกษามาแสดงให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ ในกรณีที่ระบบบริการนั้นเป็นปัญหา 3) เพื่อประเมินเครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจที่พัฒนา

โดยผลการทดลองนั้นได้ตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่เกิดจากใช้แบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นตรงแบบผสม มาใช้เป็นตัวแบบวิเคราะห์ เพื่อระบุระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับต่ำที่สะท้อนถึงควมมีปัญหของระบบบริการขององค์กรประเภทการศึกษาอย่างมหาวิทยาลัย โดยใช้ปัจจัย 3 ตัว (Frequency, Volume, Degree) มาจำแนกข้อมูลจากพฤติกรรมแสดงออกของผู้เข้ารับบริการของชุดข้อมูลจาก SAM Frame ที่ผ่าน

กระบวนการวิเคราะห์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และได้ตัวประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่อธิบายและแสดงถึงระดับความพึงพอใจได้ในหลายมิติ มาแสดงให้กับผู้ดูแลด้านการบริการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ทราบในกรณีที่ค่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำสูงกว่าค่าเทรตโฮลด์ที่กำหนด

ซึ่งผลการทดลองพบว่าเครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจมีประสิทธิภาพความแม่นยำอยู่ที่ร้อยละ 87.50 ซึ่งเป็นระดับที่น่าพอใจในการค้นหาระบบบริการที่เป็นปัญหาจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจได้

THESIS TITLE	SOCIAL SERVICE SATISFACTION ANALYTIC MODEL ON BIG DATA FOR FACEBOOK FANPAGE
KEYWORDS	SATISFACTION ANALYSIS MODEL / MATHEMATICAL MODEL / LINEAR COMBINATION / BIG DATA
STUDENT	MR. THINNAPHAT BORIRAK
THESIS ADVISOR	ASSIST. PROF. DR. THANA SUKVAREE
THESIS CO-ADVISOR	DR. SOOKSAWADDEE NATTAWUTTISIT
LEVEL OF STUDY	MASTER OF SCIENCE IN INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY	GRADUATE SCHOOL, SCHOOL OF INFORMATION TECHNOLOGY, SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2018

ABSTRACT

This research is aimed at analyzing large data. Using Facebook is a source of information that aggregates dissatisfaction with the service. The data from Facebook's unstructured data is structure into frames, called frames. Prior to processing the model for satisfaction analysis with mixed linear model. To determine which service system has the lowest level of satisfaction from service recipients. This reflects the fact that the service system is experiencing problems with the service. This research has three objectives. 1) To develop a model for analyzing customer service satisfaction from social media. Facebook page fan with a large data analysis model from the linear mathematical model. 2) To develop a service satisfaction rating for each service system from social media. Facebook fan page for educational institutions to show the relevant stakeholders. In case, the service system is a problem. 3) To evaluate the tools that reflect the level of satisfaction from the recipients' feedback through social media.

The results of this study were the satisfaction model of social media service. Based on the use of linear mathematical models. Used as an analytical model. To identify the low level of satisfaction that reflects the problem of the service system of the university type of education, using three factors (frequency, volume, and degree) to classify the data from the behavior of the participants. SAM Frame data service through an analytical process. To be effective. In addition,

the satisfaction rating of social media services. Describe and demonstrate the level of satisfaction in multiple dimensions. Show to the caregiver or the caretaker if the level of satisfaction is lower than the prescribed cost.

The results of this study showed that the reliability of the tool was 87.50%, which was a satisfactory level in finding the service system. Facebook Fan Page