

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันจะพบได้ว่างานบริการกลายเป็นส่วนสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กร ทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ เช่น ระบบบริการเข้าถึงข้อมูล ระบบบริการเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ระบบบริการการชำระเงิน และอื่นๆ ล้วนเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องรู้ว่าระบบเหล่านี้สามารถให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้ หรือลูกค้าในภาคธุรกิจได้ดีเพียงใด เพราะการบริการที่ค่อยมีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่การยกเลิกหรือการเปลี่ยนใจไปสู่ผู้ให้บริการที่ดีกว่าที่เป็นคู่แข่งซึ่งอาจนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันที่ลดลง จนนำไปสู่การปิดกิจการ หรือยกเลิกการทำงานของหน่วยงานนั้นๆ

ปัญหาหนึ่งของการปรับปรุงระบบบริการให้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจก็คือ ความสามารถในการสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต้องมีความรวดเร็วในการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริการที่กำลังให้บริการต่อผู้ใช้หรือลูกค้า ซึ่งในปัจจุบันพบว่าผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามักใช้ช่องทางในการสะท้อนความคิดเห็นต่างๆ ออกมาผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ และอื่นๆ ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการสามารถรับรู้ถึงการให้ความคิดเห็นที่มีต่อระบบบริการผ่านช่องทางของโซเชียลมีเดียได้ก็จะสามารถรับรู้ถึงปัญหาต่างๆ หรือคำติชมที่รวดเร็ว ที่สามารถนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงให้กับระบบบริการได้ วิจัยนี้จึงได้ให้ความสำคัญต่อการสร้างตัวแบบวิเคราะห์ที่สะท้อนค่าความพึงพอใจในระดับต่ำที่แสดงถึงระบบบริการที่กำลังเป็นปัญหาจากแหล่งข้อมูลผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียเฟซบุ๊กแฟนเพจขององค์กร ที่นำไปสู่การรับรู้และปรับปรุงระบบบริการให้อยู่ในระดับคุณภาพการบริการที่ดี

งานวิจัยนี้ได้ใช้แหล่งข้อมูลเฟซบุ๊กแฟนเพจของมหาวิทยาลัยเป็นกรณีศึกษา โดยเลือกระบบบริการที่มีส่วนสำคัญต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อมหาวิทยาลัย 5 ระบบบริการ คือ 1) ระบบบริการการลงทะเบียน 2) ระบบบริการการเงิน 3) ระบบบริการอินเทอร์เน็ต 4) ระบบบริการการเรียนการสอน และ 5) ระบบบริการสถานที่จอดรถ โดยระบบบริการเหล่านี้จะถูกพิจารณาเลือกขึ้นมาจากระดับความสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการบริการขององค์กร หากองค์กรสามารถรับรู้ถึงปัญหาของระบบบริการได้อย่าง

รวดเร็วก็จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาได้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ขององค์กรในยุคปัจจุบัน

1.2 คำถามของการวิจัย

1.2.1 อะไรเป็นปัจจัยสำคัญในการคำนวณค่าระดับความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจ ของสถาบันการศึกษา

1.2.2 สามารถใช้แบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นตรงแบบผสมในการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจ ของสถาบันการศึกษาได้หรือไม่

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลการโพสต์ของนักศึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ สามารถนำมาวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถาบันการศึกษาได้

1.3.2 ข้อมูลการ โพสต์ของนักศึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถาบันการศึกษาได้

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4.1 เพื่อพัฒนาตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการจากสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจด้วยรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่จากแบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นตรง

1.4.2 เพื่อพัฒนาตัวประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละระบบบริการจากสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจสำหรับสถาบันศึกษามาแสดงให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบในกรณีที่ระบบบริการนั้นเป็นปัญหา

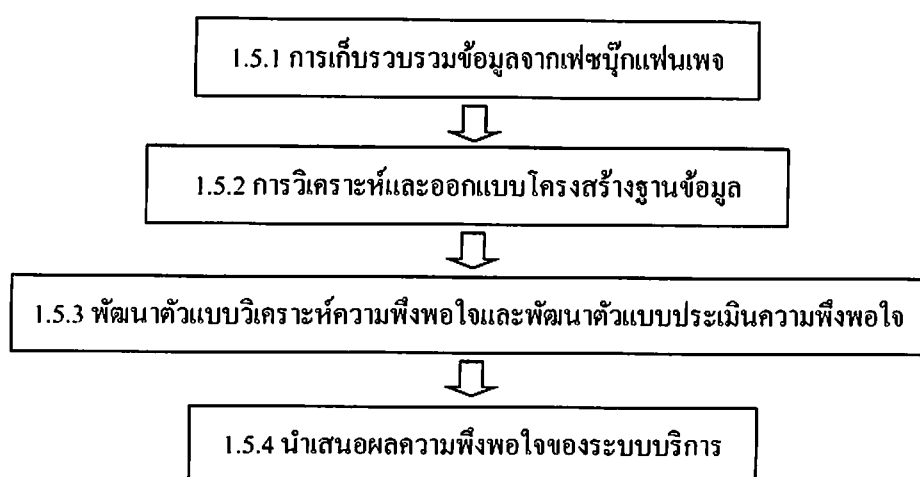
1.4.3 เพื่อประเมินเครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจที่พัฒนา

1.5 กระบวนการพัฒนางานวิจัย

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ที่ จะนำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์เข้าช่วยในการวิเคราะห์แก้ปัญหาการตรวจสอบความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริการในสถาบันการศึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และออกแบบ โครงสร้างฐานข้อมูล พัฒนาตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจและพัฒนาตัวแบบประเมินความพึงพอใจ จนเข้าสู่ขั้นตอนการนำเสนอผลความพึงพอใจของระบบบริการ ซึ่งงานวิจัยนี้จะเสนอสถาปัตยกรรมระบบเป็นผังลำดับการทำงานที่อาศัยสมการคณิตศาสตร์เข้าช่วยแก้ปัญหาการวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

โดยกำหนดเป็นกระบวนการพัฒนางานวิจัยเรื่องตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจ ที่ประกอบด้วย 4 ส่วนสำคัญตามภาพประกอบที่ 1.1 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1-1 กระบวนการพัฒนางานวิจัย

1.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเฟซบุ๊กแฟนเพจ โดยศึกษาโปรแกรมและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการเข้าถึงชุดข้อมูลที่มีคุณสมบัติบีกดาต้า ตามสภาพทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจและศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจตามกรอบการประเมินระดับความพึงพอใจมาตรฐานแบบมาตราส่วนประมาณค่าให้สอดคล้องกับข้อมูลการบริการในสถาบันการศึกษา ซึ่งงานวิจัยนี้จะใช้โปรแกรมอาร์ (R Program) เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงชุดข้อมูลเฟซบุ๊กแฟนเพจที่ต้องการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดในขอบเขตของการวิจัย

1.5.2 การวิเคราะห์และออกแบบ โครงสร้างฐานข้อมูล จะเป็นการนำสารสนเทศจากข้อความที่ได้ผ่านการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกในเฟซบุ๊กแฟนเพจที่ใช้ฟังก์ชันการตัดข้อความภาษาไทยจากทางศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center : NECTEC) โดยอาศัยหลักการทำเหมืองข้อมูลในกลุ่มของภาษาธรรมชาติมาช่วยวิเคราะห์ข้อความการแสดงความคิดเห็นของผู้โพสต์ที่มีความหมายเชิงลบ

พร้อมกับแยกกลุ่มของข้อความในแต่ละระบบบริการ ซึ่งขั้นตอนนี้จะเป็นกระบวนการที่เรียกว่า Pre-Process ดำเนินการในแบบที่เป็นกึ่งอัตโนมัติ (Semi-Auto) ให้อยู่ในรูปแบบ SAM Frame (Satisfaction Analysis Model Frame)

1.5.3 พัฒนาตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจและพัฒนาตัวแบบประเมินความพึงพอใจ ในส่วนนี้จะเป็นการเสนอสถาปัตยกรรมระบบเป็นผังลำดับการทำงาน ที่ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการมาจำแนกข้อมูลจากพฤติกรรม การแสดงออกของผู้เข้ารับบริการของชุดข้อมูลจาก SAM Frame ว่ามีทัศนคติเชิงบวกหรือเชิงลบต่อ ประสบการณ์การรับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในระหว่างบริการได้ จากการอาศัยกระบวนการสร้างตัวแบบคณิตศาสตร์ เข้าช่วยแก้ปัญหาการวิเคราะห์ที่สะท้อนค่าความพึงพอใจในระดับต่ำที่แสดงถึงระบบบริการที่กำลังเป็นปัญหาจากแหล่งข้อมูลผ่านช่องทาง โซเชียลมีเดีย เฟซบุ๊กแฟนเพจขององค์กรในปัจจุบันต่างๆ เพื่อสร้างแบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นแบบผสม (Linear Combination) และนำผลลัพธ์ที่ได้จากตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละระบบบริการมาเปรียบเทียบกับค่า เทอร์สโฮลด์ (Threshold) เพื่อประเมินระบบบริการตามช่วงเวลาว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้กับการ ให้บริการ ในแต่ละระบบบริการหรือไม่ ก่อนที่จะเข้าสู่ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในภาพรวมที่ถูกควบคุมผลลัพธ์ความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละระบบบริการจากระยะเวลาในการนำเสนอ เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือรายปี เป็นต้น

1.5.4 นำเสนอผลความพึงพอใจของระบบบริการ เป็นการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอน การประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่สามารถอธิบายและแสดงถึงระดับความพึงพอใจได้ใน หลายมิติ (Dashboard) มาแสดงให้กับผู้ดูแลด้านการบริการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1.6.1 ระบบบริการตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ระบบบริการของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการให้บริการของนักศึกษาประกอบด้วย 5 ระบบบริการ ดังนี้

- 1.6.1.1 ระบบบริการการลงทะเบียน
- 1.6.1.2 ระบบบริการการเงิน
- 1.6.1.3 ระบบบริการอินเทอร์เน็ต
- 1.6.1.4 ระบบบริการการเรียนการสอน
- 1.6.1.5 ระบบบริการสถานที่จอดรถ

1.6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยใช้ข้อมูลจากเฟซบุ๊กแฟนเพจ SPUFriend (SPUFriend, 2560) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 – เมษายน พ.ศ. 2560

1.6.3 กระบวนการสกัดสารสนเทศความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริการจากเฟซบุ๊กแฟนเพจจะอยู่ในขั้นตอนที่เรียกว่า Pre-Process ซึ่งดำเนินการในแบบที่เป็นกึ่งอัตโนมัติ (Semi-Auto)

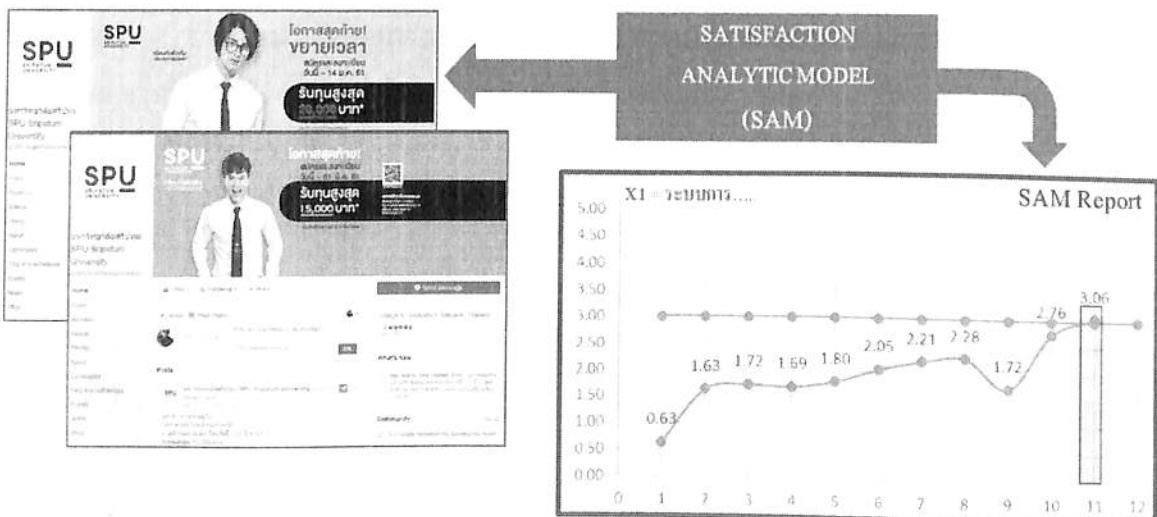
1.6.4 กำหนดเกณฑ์ระดับของความพึงพอใจตามมาตราส่วนประมาณค่าที่ 5 ระดับ (Rating Scale) ในตารางที่ 1-1 ดังนี้

ตารางที่ 1-1 เกณฑ์ระดับของความพึงพอใจ

อัตราค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	มีระดับความพึงพอใจน้อย
0.00 - 1.49	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้เครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจตามภาพประกอบที่ 1-2 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1-2 เครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ

โดยผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1.7.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

ได้องค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบการวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ และสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อขยายผล หรือพัฒนารูปแบบการวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในอนาคตได้

1.7.2 ประโยชน์ทางธุรกิจหรือองค์กร

ได้ทราบถึงปัญหาการให้บริการต่างๆ ในสถาบันการศึกษา จากเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผน ปรับปรุง และกำหนดนโยบายต่างๆ ในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ การโฆษณา ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้

1.7.3 ประโยชน์ทางสังคม

1.7.3.1 มีตัวแบบการประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจที่ช่วยให้สถาบันการศึกษาทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการมากขึ้น

1.7.3.2 สถาบันการศึกษาได้รับความเชื่อถือไว้วางใจในเรื่องการให้บริการจากสมาชิกของทางสถาบันการศึกษา

1.7.3.3 สามารถจัดการเหตุการณ์ ถึงปัญหาของการให้บริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยลดปัญหาที่ผิดปกติในการให้บริการของสถาบันการศึกษาได้

1.7.3.4 สถาปัตยกรรมความรู้ด้านตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจ และตัวแบบประเมินความพึงพอใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษาอื่นได้

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 ข้อมูลขนาดใหญ่หรือบิ๊กดาต้า (Big Data) คือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบ 6Vs โมเดล เช่น ข้อมูลบนระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบันที่มีสารสนเทศเกิดมากมาย จากกลุ่มคนหรืออุปกรณ์ที่เข้าถึงแหล่งข้อมูลและสามารถที่จะผลิตข้อมูลสารสนเทศออกมาเป็นจำนวนมาก ทำให้ข้อมูลที่เกิดขึ้นมีอัตราการขยายตัวที่สูงจากเหตุการณ์หรือกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

1.8.2 การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) คือ กระบวนการกลั่นกรองสารสนเทศที่ซ่อนอยู่ในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อทำนายแนวโน้มและพฤติกรรมของสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจหรือองค์กร

1.8.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลที่มีผลต่อจิตใจจากประสบการณ์ที่ได้รับของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงออกมา

1.8.4 ตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจ (Satisfaction Analysis Model: SAM) คือ ตัวแบบที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นดัชนีชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจที่มีต่อสถาบันการศึกษา โดยพัฒนามาจากสมการคณิตศาสตร์ Linear Combination เพื่อเข้ามาช่วยแก้ปัญหาการวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันต่างๆ ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์

1.8.5 ตัวแบบคณิตศาสตร์ Linear Combination คือ สมการคณิตศาสตร์ที่ผู้วิจัยนำเสนอ โดยเป็นนิพจน์ที่สร้างจากการรวบรวมผลลัพธ์ของการคูณพจน์แต่ละพจน์ในเซตด้วยค่าคงที่เข้าด้วยกัน เพื่อวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริการจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องผ่านตัวแปรที่กำหนด เพื่อสะท้อนประสบการณ์การเข้ารับบริการผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ

1.8.6 ภาษาอาร์ (R Language) คือ ภาษาโปรแกรมบนคอมพิวเตอร์สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านสถิติ ที่เป็นซอฟต์แวร์ฟรีในรูปแบบของโอเพนซอร์ซ นำมาพัฒนาใช้เพื่อการเข้าถึงชุดข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก ที่สามารถกำหนดรูปแบบของชุดข้อมูลได้ตามความต้องการ

1.8.7 สถาปัตยกรรม (Architecture) คือ กระบวนการที่ได้รับการวางแผน มีการออกแบบ และพัฒนาเป็นผังลำดับการทำงาน ให้มีความสามารถในการจัดสรร โครงสร้าง (Structure) หน้าที่ (Function) กระบวนการทำงาน (Methodology) ขั้นตอน (Algorithm) สภาพแวดล้อม (Environment) ที่กำหนดให้ทำงานสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกของสถาปัตยกรรมที่สอดคล้อง เหมาะสมกับงานวิจัย โดยออกแบบเป็น 3 ส่วนงาน คือ 1) Pre-Process 2) Process และ 3) Output

1.8.8 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) คือ ชุมชนหรือสังคมที่มีการเชื่อมโยงการตอบสนอง หรือความสัมพันธ์ทางสังคม ในรูปแบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการนำเครือข่ายของเฟซบุ๊กมาใช้ในงานวิจัย

1.8.9 เฟซบุ๊กแฟนเพจ (Facebook Fanpage) คือ คุณสมบัติหนึ่งของเครือข่ายเฟซบุ๊ก โดยแยกออกจากข้อมูลส่วนตัวของผู้สร้าง มีไว้เพื่อเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ และช่วยให้ได้สร้างพื้นที่สำหรับการแสดงความคิดเห็นของบุคคลที่เข้ามาเยี่ยมชมเฟซบุ๊กแฟนเพจของทางมหาวิทยาลัยศรีปทุม ภายใต้ชื่อ SPUFriend

1.9 สรุป

ในบทที่ 1 ได้นำเสนอถึง สภาพปัญหาที่พบมากที่สุดในปัจจุบันในด้านความพึงพอใจการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจของสถาบันการศึกษาที่มีความสามารถในการสะท้อนประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยอาศัยกระบวนการสร้างตัวแบบคณิตศาสตร์ เข้าช่วยแก้ปัญหาการวิเคราะห์ที่สะท้อนค่าความพึงพอใจในระดับค่าที่แสดงถึงระบบบริการที่กำลังเป็นปัญหาจากแหล่งข้อมูลผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียเฟซบุ๊กแฟนเพจขององค์กรในปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างแบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นแบบผสม (Linear Combination) และนำผลลัพธ์ที่ได้จากตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละระบบบริการมาเปรียบเทียบกับค่าเทรชโฮลด์ (Threshold) เพื่อประเมินระบบบริการตามช่วงเวลาว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้กับการให้บริการในแต่ละระบบบริการหรือไม่ ก่อนที่จะเข้าสู่ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในภาพรวมที่ถูกควบคุมผลลัพธ์ความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละระบบบริการจากระยะเวลาในการนำเสนอ ตามกรอบกระบวนการพัฒนางานวิจัย ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการ การให้บริการของทางสถาบัน อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านวิชาการ จากการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งได้ทำการสรุป รวบรวมไว้ในงานวิจัยนี้ จึงเชื่อได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านได้ในอนาคต เพื่อที่จะมีตัวแบบการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจที่ต้องการ ที่สามารถรายงานผลได้รวดเร็วทันทั่วทั้งกับสถานการณ์ปัจจุบัน และช่วยให้ผู้ดูแลด้านการบริการภายในองค์กรได้รับสารสนเทศและองค์ความรู้ในการจัดการกับเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น