

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและการวิจัยเรื่อง “ตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจ” เป็นการวิจัยเพื่อ

1. พัฒนาตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการจากสื่อสังคมออนไลน์
2. พัฒนาตัวแบบประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการจากสื่อสังคมออนไลน์
3. ประเมินเครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ได้ตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่เกิดจากใช้แบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นตรงแบบผสม (Linear Combination) มาใช้เป็นตัวแบบวิเคราะห์ เพื่อระบุระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับต่ำที่สะท้อนถึงควมมีปัญหาของระบบบริการขององค์กรประเภทการศึกษาอย่างมหาวิทยาลัย โดยใช้ปัจจัย 3 ตัว (Frequency, Volume, Degree) มาจำแนกข้อมูลจากพฤติกรรมการแสดงออกของผู้เข้ารับบริการของชุดข้อมูลจาก SAM Frame ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ

5.1.2 ได้ตัวประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่อธิบายและแสดงถึงระดับความพึงพอใจได้ในหลายมิติ มาแสดงให้กับผู้ดูแลด้านการบริการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ทราบในกรณีที่ค่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำสูงกว่าค่าเทรสโฮลด์ที่กำหนด

5.1.3 ผลการทดลองพบว่าเครื่องมือที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจมีประสิทธิภาพความแม่นยำอยู่ที่ร้อยละ 87.50 ซึ่งเป็นระดับที่น่าพอใจในการค้นหาหรือระบุปัญหาจากการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์

5.2 อภิปรายผล

การวิเคราะห์และประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์บนฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับเฟซบุ๊กแฟนเพจนั้น ผลการวิจัยพบว่า จากการค้นหากฎความสัมพันธ์ของข้อมูล และรูปแบบของข้อมูลของสมาชิก ที่เกิดขึ้นบนระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจของสถาบันการศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีปทุมนั้น สามารถนำความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้

มาแสดงให้เห็นถึงความรู้อย่างอื่นที่มีประโยชน์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลช่วยในการวิเคราะห์ถึงปัญหาของการให้บริการผ่านชุดข้อมูลการแสดงความคิดเห็น จากเครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนาเพื่อติดต่อชุดข้อมูลเฟซบุ๊กแฟนเพจภายในสถาบันการศึกษา โดยได้ตัวแบบวิเคราะห์ความพึงพอใจที่พัฒนาขึ้นนั้น นำมาใช้ในการประเมินผลระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละระบบบริการ ที่มีค่าระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการวิเคราะห์ถึงตัวแปรผ่านแบบจำลองคณิตศาสตร์เชิงเส้นแบบผสม (Linear Combination) ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ มาทำการแปรผลในเบื้องต้น ซึ่งระบบการลงทะเบียนนั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดที่สุด มีค่าประมาณ 1.46 ส่วนระบบบริการการเงินนั้นจะมีค่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด โดยมียุทธศาสตร์ในระดับความพึงพอใจประมาณ 0.81 ซึ่งจากผลลัพธ์ความพึงพอใจที่ได้จะแปลความหมายว่า ระบบบริการการลงทะเบียนมีปัญหาการให้บริการนักศึกษามากที่สุด และระบบบริการการเงินนั้น มีปัญหาการให้บริการนักศึกษาน้อยที่สุด สำหรับความพึงพอใจในระดับต่ำที่เกิดขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญจะพบว่า ระบบบริการการเรียนการสอนนั้นจะมีปัญหาการให้บริการมากที่สุด ส่วนระบบบริการการเงิน กับระบบบริการสถานที่จอดรถจะมีปัญหาการให้บริการน้อยที่สุด ตลอดระยะเวลา 32 สัปดาห์ที่ให้บริการ ดังนั้นการที่จะทำให้เครื่องมือวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นตรงกับผู้เชี่ยวชาญ จำเป็นที่จะต้องมีการเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ความพึงพอใจในระดับต่ำที่ได้เทียบกับค่าเทรตโฮลด์ที่เป็นเกณฑ์ค่าความพึงพอใจในระดับต่ำที่สะท้อนความมีปัญหาในแต่ละระบบบริการ เพื่อหาความแม่นยำที่เกิดขึ้น โดยการปรับค่าเทรตโฮลด์ให้มีค่าความเหมาะสมในแต่ละระบบบริการให้ได้มากที่สุด ส่วนในกรณีที่ค่าระดับความพึงพอใจในระดับต่ำที่มีต่อระบบบริการใดมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็จะแสดงรายงานให้ได้ทราบถึงระบบบริการที่สมควรเข้ามาดำเนินการแก้ไขต่อไปตามผลการนำเสนอระดับความพึงพอใจที่อยู่ในแต่ละระบบบริการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้จากการทดลองบางส่วนพบว่า การปรับค่าการให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยกำหนดค่าน้ำหนักของค่าความถี่ (α), ค่าน้ำหนักของจำนวนบุคคลที่มีเนื้อหาเดียวกัน (β) และค่าน้ำหนักของระดับความพึงพอใจ (γ) ที่เหมาะสมจะส่งผลต่อความแม่นยำที่ดีขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ควรพัฒนาระบบให้เป็นอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น และชุดข้อมูลควรมีจำนวนมากกว่านี้ เนื่องจากข้อความที่ได้ในเฟซบุ๊กแฟนเพจที่ใช้ในการทดสอบ มีระยะเวลาในการจัดเก็บค่อนข้างน้อย และบุคคลที่โพสต์หรือบุคคลที่เข้ามาแสดงความคิดเห็นนั้น มีทัศนคติเชิงบวกอยู่แล้ว ดังนั้นจึงควรที่จะใช้ข้อมูลจากเฟซบุ๊กแฟนเพจหลายๆ เพจที่อยู่ในสถาบันการศึกษา แล้วนำมาประมวลผลร่วมกัน ส่วนการระบุระบบบริการยังมีความคลาดเคลื่อนของชุดข้อมูลที่ได้ มีผลมาจากค่าที่เกิดขึ้น

ใหม่ หรือคำที่ผู้เสนอแนะเขียนผิด ประกอบกับเกณฑ์การประเมินระดับคำที่มีอยู่ในระบบการวิเคราะห์ของตัวแบบยังไม่มีค่าระดับที่สอดคล้องกับรูปประโยคมากนัก

5.3.2 การกำหนดค่าเทรส โสลด์ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการเกิดขึ้นของข้อมูลในบริบทที่มีความแตกต่างกัน เช่น ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้ามักจะมีค่าความถี่ของการขอรับบริการอยู่ในปริมาณที่มากกว่าค่าเฉลี่ยปกติทั่วไปในช่วงเวลาที่มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ แต่ถ้าเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวของหน่วยงานหรือการประชาสัมพันธ์ การกำหนดค่าเทรส โสลด์มักจะขึ้นอยู่ช่วงฤดูกาล ซึ่งการกำหนดค่าเทรส โสลด์ที่เหมาะสมจะใช้ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานอยู่กับบริบทนั้นๆ ซึ่งวิธีการข้างต้นอาจจะสามารถทำเป็นระบบอัตโนมัติในการกำหนดค่าเทรส โสลด์โดยใช้การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning)

5.3.3 การเกิดขึ้นของข้อมูลขนาดใหญ่ ในหลายบริษัทชั้นนำต่างได้เข้ามาสนใจในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย หรือวางแผนในอนาคตขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับ และในปัจจุบันมีบริษัทชั้นนำด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีได้เข้ามาพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลบิ๊กดาต้าเพิ่มมากขึ้น เพื่อเข้ามาช่วยในการตัดสินใจและสร้างมูลค่าของข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเพื่อติดต่อกับข้อมูลเฟซบุ๊กแฟนเพจภายในสถาบันการศึกษานั้น สามารถนำมาใช้เป็นตัวอย่างในการประเมินผลระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละระบบบริการที่เกิดขึ้นสำหรับการวางแผนการให้บริการในอนาคตต่อไป