

หัวข้อวิจัย การพัฒนาระบบวิเคราะห์และสรุปความคิดเห็นลูกค้าบนฐานคุณลักษณะสำหรับ
โรงแรมโดยใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อมูลความคิดเห็น
ชื่อผู้วิจัย นายธีรพงษ์ สังข์ศรี และนางสาวอุษานาฏ เอื้ออภิสิทธิ์วงศ์
หน่วยงาน โปรแกรมวิชาวิทยาการสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ปีที่ทำวิจัยเสร็จเรียบร้อย 2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดการทำเหมืองข้อมูลความคิดเห็นสำหรับการวิเคราะห์และสรุปผลทัศนคติของข้อความความคิดเห็นโรงแรมภาษาไทย กรอบแนวคิดที่นำเสนอใช้เทคนิคแบบผสมระหว่างเทคนิคการใช้ฐานความรู้ของคำสำคัญและเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องประเภทการจำแนกชนิดข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการระบุคุณลักษณะการบริการของโรงแรม (ด้านตำแหน่งที่ตั้ง ด้านการให้บริการและด้านความคุ้มค่า) และเพื่อจำแนกข้อทัศนคติสำหรับข้อความความคิดเห็นออกเป็นทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบ ขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้ 1) ขั้นตอนก่อนการประมวลผลในการจัดเตรียมข้อมูล 2) ขั้นตอนการระบุคุณลักษณะการบริการของโรงแรม 3) ขั้นตอนการจำแนกข้อทัศนคติความคิดเห็นโรงแรม และ 4) ขั้นตอนการสรุปผล ผลการทดลองแสดงได้ด้วยค่าความถูกต้องโดยความถูกต้องสำหรับการระบุคุณลักษณะการบริการของโรงแรมเท่ากับร้อยละ 83.33 และค่าความถูกต้องสำหรับการจำแนกข้อทัศนคติความคิดเห็นเท่ากับร้อยละ 81.47 โดยการเปรียบเทียบกับผู้เชี่ยวชาญในการทำงานและข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเว็บไซต์ agoda

Title The Development of Analysis and Summarizing System of
Customer Reviews for Hotels using Opinion Mining Technique
Researcher Mr. Teerapong Sungsri and Miss Usanad Ua-Apisitwong
Institute Nakhon Ratchasima Rajabhat University
Year 2560

Abstract

This paper proposes a development of a new opinion mining framework for analyzing and summarizing the hotel reviews on Thai language. This framework uses a hybrid concept between a keyword knowledge and a classification technique to identify an opinion feature of hotel reviews into 3 aspects (location, service and worthiness) and to classify the opinion polarity of hotel reviews into 2 classes (positive and negative). The research methodology consists of 4 steps as 1) preprocessing 2) hotel feature identification 3) opinion polarity classification and 4) hotel review summarization. Experiments showed that the accuracy of the opinion feature identification is 83.33% and the accuracy of the opinion polarity classification is 81.47% with a testing data which be manually collected from a hotel review on the agoda website.