

# การวิเคราะห์ความคิดเห็นจากทวิตเตอร์ของลูกค้าบริษัทช้อปปี้ประเทศไทย

**วนัสวรรณ มีประเสริฐ\***

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**เอกรัฐ รัชกายาจน์**

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**\*Correspondence:** wanassawan.mee@stu.nida.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิเคราะห์ความต้องการหรือการหาความรู้สึกของลูกค้า เป็นสิ่งที่บริษัท E-Commerce ควรรับฟังและนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและยังคงใช้บริการต่อไป ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาวิธีในการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากทวิตเตอร์ (Twitter) ของลูกค้าที่มีต่อบริษัทช้อปปี้ (Shopee) ประเทศไทยโดยแยกแต่ละประเด็นสำคัญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นคือ (1) บริษัท (2) ขนส่ง (3) โปรโมชั่น (4) ร้านค้า (5) ระบบ โดยผู้วิจัยได้สร้าง Model สำหรับการแยกหัวข้อประเด็นสำคัญคือ Random Forest และ ใช้ Model ที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในการแยกความรู้สึกแต่ละประเด็นสำคัญ คือ WangchanBERTa ซึ่งให้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุดสำหรับข้อความภาษาไทย และจากการหาภาพรวมของการวิเคราะห์ความรู้สึกแต่ละประเด็นสำคัญของลูกค้าบริษัทช้อปปี้ สิ่งที่พบในข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า คือ ทางบริษัทช้อปปี้ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในเรื่องของขนส่ง (Logistics) และระบบ (System) เป็นอันดับแรกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ E-Commerce

**คำสำคัญ:** การฟังเสียงของลูกค้า, การวิเคราะห์ความรู้สึกในแต่ละประเด็นสำคัญ, Random Forest, WangchanBERTa

## **Voice of Customer Analysis on Twitter for Shopee Thailand**

**Wanassawan Meeprasert**

Faculty of Applied Statistics, National Institute of Development Administration.

**Ekarat Rattagan**

Faculty of Applied Statistics, National Institute of Development Administration.

**\*Correspondence:** wanassawan.mee@stu.nida.ac.th

### **Abstract**

The voice of customer analysis is that an E-commerce industry should listen and improve to make customer satisfaction and continue using the platform. This research aimed to study Topics based on Sentiment Analysis of Customers on Twitter by separating each topic. The topics have 5 issues: (1) Company (2) Logistics (3) Promotion (4) Store and, (5) System. Two main models were used in this research, one model that was made for Topics Classification is Random Forest which is the best performance for this research and another one brought model from the developer for Sentiment Classification is WangchanBERTa which is the best performance for this research in Thai language. From overall result of Topics based on Sentiment Analysis of Customer found topics for Shopee about customer insight should focus on first priority about development and improvement about Logistics and System to make customers has satisfactions and be a leader of E-Commerce.

**Keywords:** Voice of Customer, Topics based on Sentiment Analysis, Random Forest, WangchanBERTa