

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>ชื่อโครงการ</b>      | การพัฒนาเว็บไซต์สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลความคงอยู่ของลูกค้า<br>กรณีศึกษาบริษัท Telco     |
| <b>โดย</b>              | นายณัฐกิตติ์ คำลือ รหัสนักศึกษา 61541207024-0   |
| <b>อาจารย์ที่ปรึกษา</b> | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎาพร ปุกแก้ว   |
| <b>หลักสูตร</b>         | ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ<br>คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ระดับปริญญาตรี |
| <b>ปีการศึกษา</b>       | 2566  |

### บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคงอยู่ของลูกค้ากรณีศึกษาบริษัท Telco เพื่อเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ ด้วยขั้นตอนกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย CRISP-DM จากเทคนิคการทำเหมืองข้อมูลแบบ Classification ด้วยการสร้างโมเดล Decision Tree เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน โดยโปรแกรมที่ใช้ทำเหมืองข้อมูล คือ โปรแกรม Weka 3.8.4 และโปรแกรม RapidMiner Studio 9.10 ในการสร้างโมเดล Decision Tree เพื่อทำการเปรียบเทียบ และเลือกผลลัพธ์ที่ดีที่สุดมานำเสนอ พบว่าโมเดลจากโปรแกรม RapidMiner ให้ผลลัพธ์การจำแนก ความคงอยู่ของลูกค้า อยู่ต่อ (Yes) และ ไม่ใช้บริการต่อ (No) มีความถูกต้องถึง 77.05% และ ให้ผลลัพธ์ของกฎที่สามารถทำนายได้จำนวน 14 กฎ จากนั้นนำข้อมูลสารสนเทศมาทำการแสดงผลแบบ Visualization ในรูปแบบของแผนภาพ โดยใช้โปรแกรม Tableau Public เผยแพร่บน Web Browser

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลบน Web browser พบว่าสามารถนำมาประยุกต์ได้ตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่าสามารถนำข้อมูลจากเว็บไซต์ไปปรับปรุงเพิ่มเติมต่อได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าได้และมีประสิทธิภาพมากขึ้น