

The background image shows a construction site. In the upper left, a large yellow crane is visible against a bright sky. Below it, there are stacks of blue construction materials and some greenery. In the foreground, two construction workers wearing hard hats and safety gear are standing on a concrete structure. One worker is wearing a dark jacket and the other a light-colored jacket. They appear to be looking at something off-camera. The overall scene is a busy construction environment.

# Sentiment analysis in Property

Narawit T.

# Contents

- What is sentiment analysis
- Purpose
- Tools
- Process
- Summary

# What is sentiment analysis

- Process of analyzing text to understand the emotional tone.
- Categorizes opinions as **positive**, **negative**, or **neutral**.
- Used in various fields like marketing, social media, and customer service.

# Why is sentiment analysis important ?

- Uncover customer feedback and preferences.
- Gain insights into brand perception.
- Used in various fields like marketing, social media, and customer service.

# Purpose

- Understanding customer perception
- Monitoring brand reputation
- Identifying strengths and weakness

# Tools

- Google sheets
  - Regular expression
  - Vlookup
- Power BI



# Process

## 1. Data collection

A		B	
id		message	
1		สะดวกสบายสุดๆ	
2		ชีวิตง่ายขึ้นมากกก	
3		สะดวกมาก	
4		ชีวิตแบบ Easy	
5		ใส่ใจมากค่ะ	
6		ถูกใจมากค่ะ	
7		ดีจริงๆค่ะ	
8		จองผ่านแอปสะดวกมากกก	
9		ครบมากกก	
10		ชอบมากค่ะ	

# Process

## 2. Sentiment criteria

Topic	Example	Sentiment
Activity	ตอบ A จ้า	Neutral
After service	นิติแยะมาก	Negative
Appreciation	ขอบคุณที่แชร์ความรู้จ้ะ	Neutral
Common Area – Facilities	ส่วนกลางน้อยไปหน่อยนะ	Negative
Design	ลัทธิมาก	Positive
Engaging	แพ็กเพื่อน <b>Sticker</b>	Neutral
Intention	ขอรายละเอียดค่ะ	Positive
Location	ใกล้ MRT ดินะ	Positive
Price & promotion	สนใจส่วนลด 2 แสนครับ	Positive
Quality	โครงการนี้หนีไป	Negative
Space	พื้นที่ใช้สอยจัดสรรดี	Positive



# Process

## 3. Sentiment Classification

P	Q	T	U
Positive list	Topic	Negative list	Topic
สะดวก	Common Area - Facilities	ไม่ชอบ	Design
สบาย	Common Area - Facilities	แย่	Design
Easy	Common Area - Facilities	ยาก	Location
easy	Common Area - Facilities	ไกล	Location
ดีไซน์สวย	Design	ไม่สวย	Design
สวย	Design	ปรับปรุง	After-Service
ถูกใจ	Common Area - Facilities		
ดี	Common Area - Facilities		
ชอบ	Common Area - Facilities		
ถูกต้อง	Common Area - Facilities		
เลิศ	Common Area - Facilities		
โดน	Common Area - Facilities		
ง่าย	Common Area - Facilities		
ทำถึง	Common Area - Facilities		
ที่สุด	Common Area - Facilities		
น่าอยู่	Common Area - Facilities		
จึ้ง	Common Area - Facilities		
ครบ	Design		
สงบ	Common Area - Facilities		
หรูหรา	Design		
ลงตัว	Design		

R	S	T	U
Reg positive	สะดวก สบาย Easy easy ดี ไซน์สวย สวย ถูกใจ ดี ชอบ		

V	W	X
Reg negative	ไม่ชอบ แย่ ยาก ไกล ไม่สวย ปรับปรุง	

Join all words for regular expression

Create positive and negative lists

# Process

## 4. Extract main keywords

```
=ArrayFormula(IFERROR(IFERROR(REGEXEXTRACT(B2:B,($Q$3))  
,REGEXEXTRACT(B2:B,($U$3))),"-"))
```

id	message	main_keyword	Topic	positive check	negative check	Sentiment
1	สะดวกสบายสุดๆ	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
2	ขึ้นง่ายขึ้นมากกก	ง่าย	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
3	สะดวกมาก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
4	ขึ้นแบบ Easy	Easy	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
5	ใส่ใจมากค่ะ	ใส่ใจมาก	After-Service	TRUE	FALSE	Positive
6	ถูกใจมากค่ะ	ถูกใจ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
7	ดีจริงๆค่ะ	ดี	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
8	จองผ่านแอปสะดวกมากกก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
9	ครบมากกก	ครบ	Design	TRUE	FALSE	Positive
10	ชอบมากค่ะ	ชอบ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive

# Process

## 5. Topic Classification

```
=ArrayFormula(iferror(VLOOKUP(G2:G,$P$5:$Q$51,2,FALSE),  
VLOOKUP(G2:G,$T$5:$U$10,2,FALSE)))
```

id	message	main_keyword	Topic	positive check	negative check	Sentiment
1	สะดวกสบายสุดๆ	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
2	ชีวิตง่ายขึ้นมากกก	ง่าย	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
3	สะดวกมาก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
4	ชีวิตแบบ Easy	Easy	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
5	ใส่ใจมากค่ะ	ใส่ใจมาก	After-Service	TRUE	FALSE	Positive
6	ถูกใจมากค่ะ	ถูกใจ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
7	ดีจริงๆค่ะ	ดี	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
8	จองผ่านแอปสะดวกมากกก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
9	ครบมากกก	ครบ	Design	TRUE	FALSE	Positive
10	ชอบมากค่ะ	ชอบ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive

# Process

## 6. Sentiment Classification

```
=ArrayFormula(REGEXMATCH(B2:B520,(S3)))  
=ArrayFormula(REGEXMATCH(B2:B520,(W3)))
```

R	S	T	U
Reg positive	สะดวก สบาย Easy easy ดี ไหน่ สวย สวย ถูกใจ ดี ชอบ		

V	W	X
Reg negative	ไม่ชอบ แย่ ยาก ไกล ไม่สวย ปรับปรุง	

id	message	main_keyword	Topic	positive check	negative check	Sentiment
1	สะดวกสบายสุดๆ	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
2	ชีวิตง่ายขึ้นมากก	ง่าย	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
3	สะดวกมาก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
4	ชีวิตแบบ Easy	Easy	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
5	ใส่ใจมากค่ะ	ใส่ใจมาก	After-Service	TRUE	FALSE	Positive
6	ถูกใจมากค่ะ	ถูกใจ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
7	ดีจริงๆค่ะ	ดี	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
8	จองผ่านแอปสะดวกมากกก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
9	ครบมากกก	ครบ	Design	TRUE	FALSE	Positive
10	ชอบมากค่ะ	ชอบ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive

# Process

## 6. Sentiment Classification

=IFERROR(IFS(I2=TRUE,"Positive",J2=TRUE,"Negative"),"Neutral")

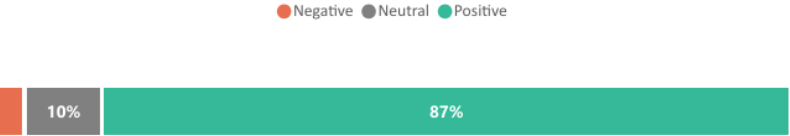
id	message	main_keyword	Topic	positive check	negative check	Sentiment
1	สะดวกสบายสุดๆ	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
2	ชีวิตง่ายขึ้นมากกก	ง่าย	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
3	สะดวกมาก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
4	ชีวิตแบบ Easy	Easy	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
5	ใส่ใจมากค่ะ	ใส่ใจมาก	After-Service	TRUE	FALSE	Positive
6	ถูกใจมากค่ะ	ถูกใจ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
7	ดีจริงๆค่ะ	ดี	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
8	จองผ่านแอปสะดวกมากกก	สะดวก	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive
9	ครบมากกก	ครบ	Design	TRUE	FALSE	Positive
10	ชอบมากค่ะ	ชอบ	Common Area - Facilities	TRUE	FALSE	Positive

# Process

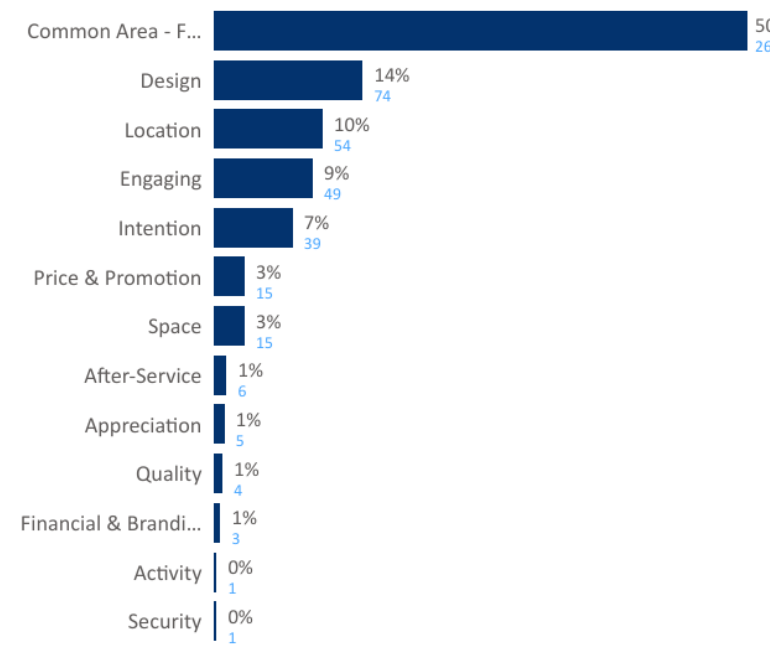
## 6. Building a dashboard

### Sentiment analysis in property brand

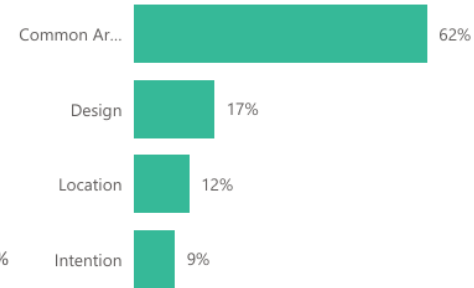
Total ratio



### Top Discussion

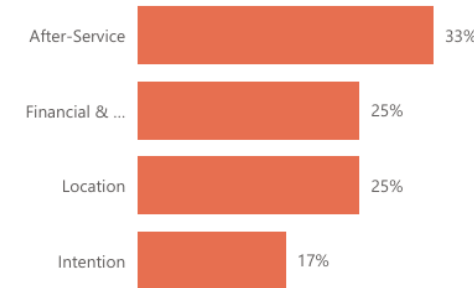


### Top Positive



Topic	Detail
Common Area – Facilities	ส่วนกลางควมมา
Design	ดีไซน์สวยมาก
Location	ใกล้โรงเรียนและ BTS
Intention	สนใจ ขอรายละเอียดเพิ่มเติมครับ

### Top Negative



Topic	Detail
After-service	ไม่ดีแ่่มาก
Financial & Branding	ไม่มีใบรับรองเงินเดือนก็อด
Location	บางน่ายังไ้ แถบจะบางสาขงแล้ว
Intention	อายุเยอะก็หมดสิทธิ์เลย

# Summary

Sentiment analysis is a powerful tool that analyzes text to **understand the emotional tone behind the words**. It categorizes opinions as positive, negative, or neutral, providing valuable insights for businesses.





THANK  
YOU  
#OURHEROES

THANK  
YOU  
#OURHEROES

THANK  
YOU  
#OURHEROES

THANK  
YOU  
#OURHEROES

THANK  
YOU  
#OURHEROES