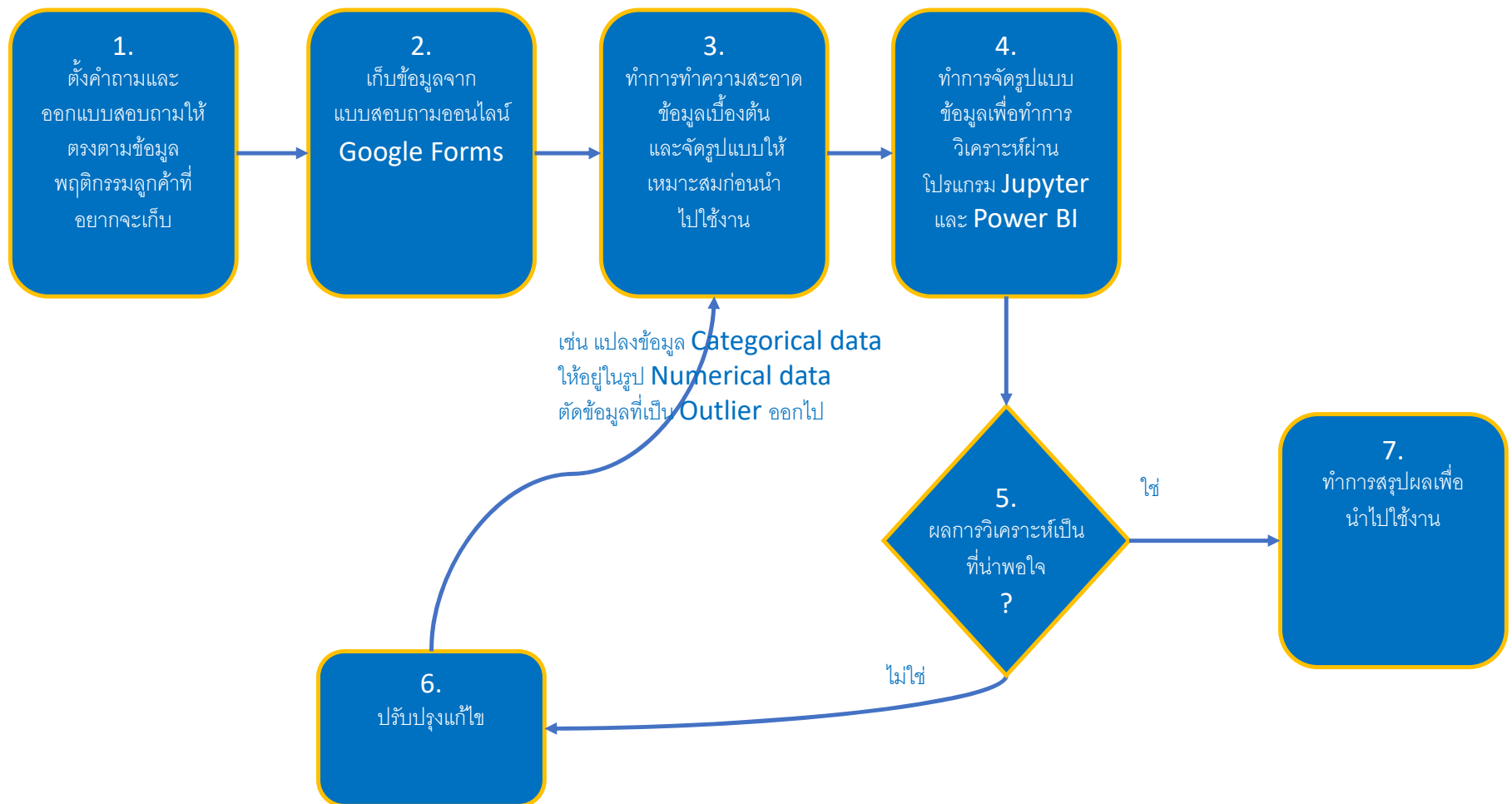


## *Analysis of customer behaviors*



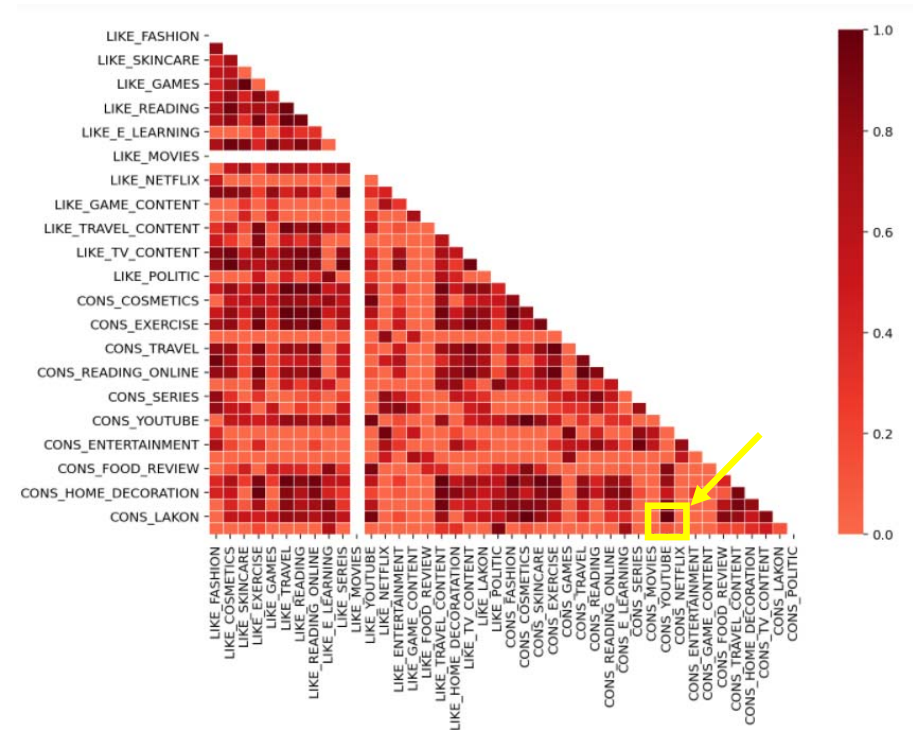
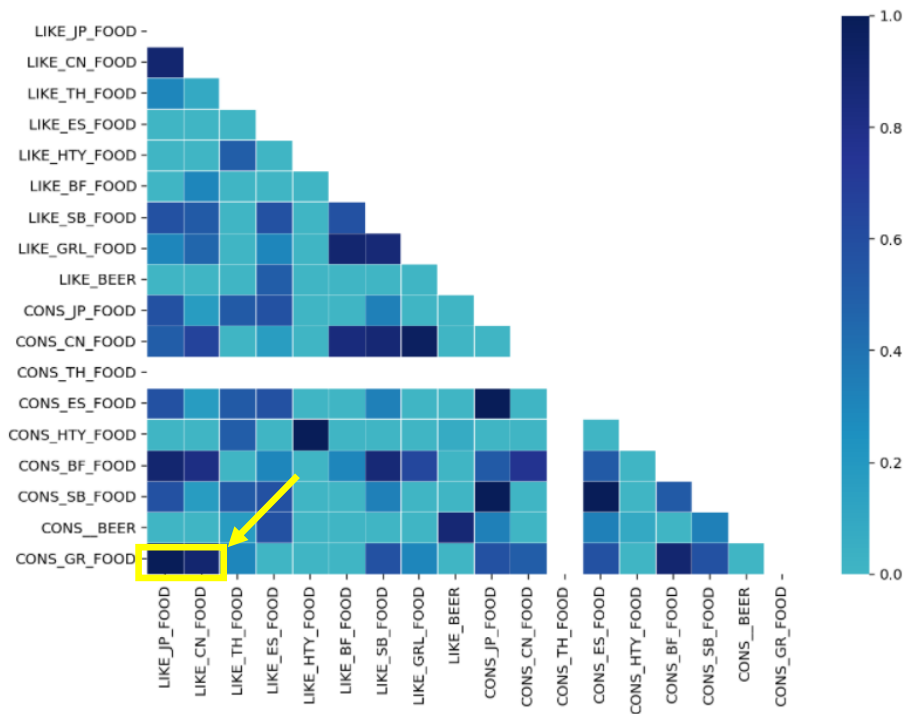
# ขั้นตอนการทำ *Analysis of customer behaviors*



## ตัวอย่าง แนวทางการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า

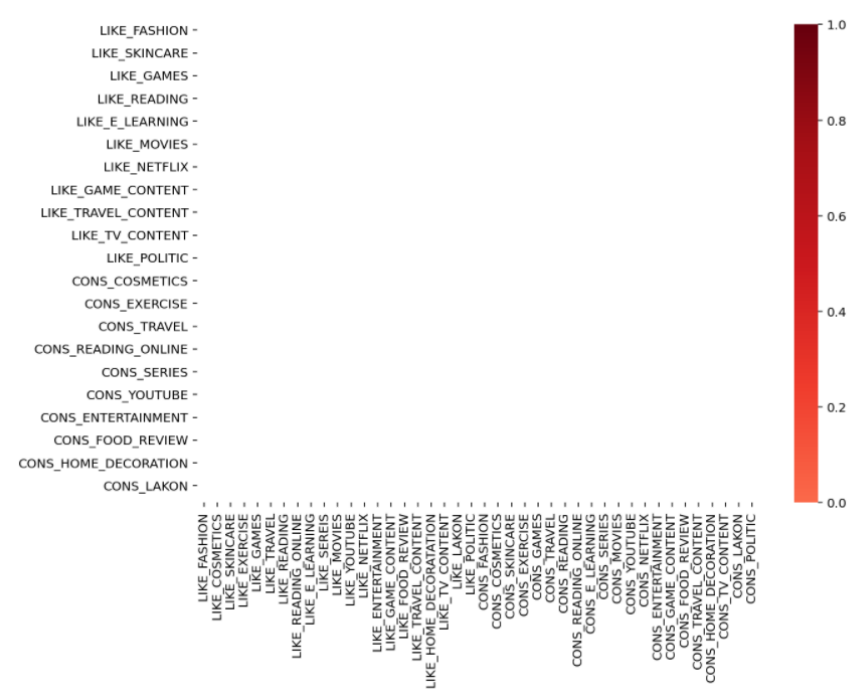
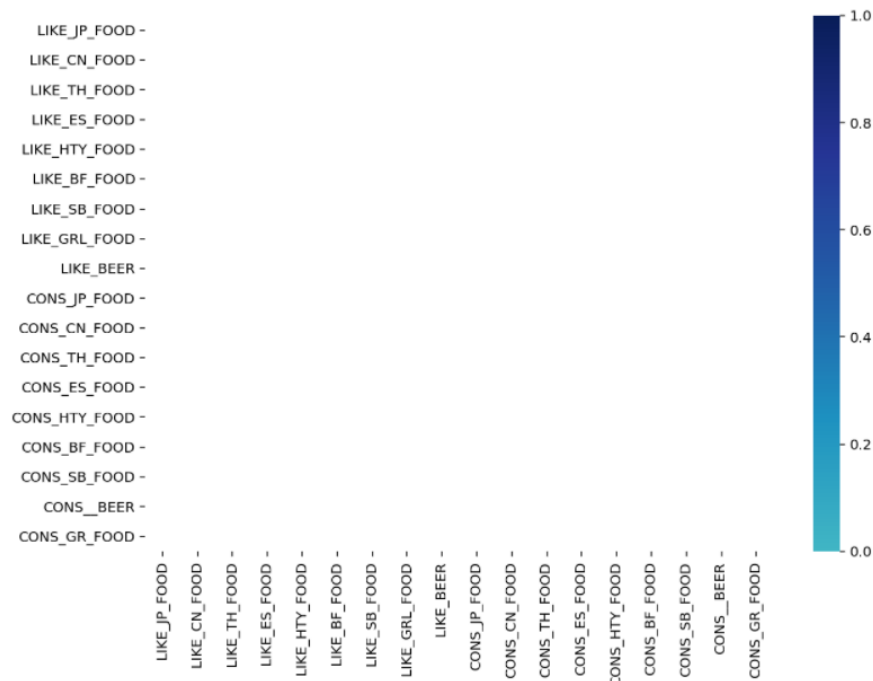
- วิเคราะห์พฤติกรรมโดยเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าชอบหรือสนใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าบริโภคหรือทำเป็นประจำหรือไม่
- ✓ ใช้ Python สร้าง correlation matrix พร้อมแสดงผลแบบ heatmap โดยแยกตามกลุ่มลูกค้าทั้ง 6 กลุ่มคือ
  - i. กลุ่ม Gen X – Male ผู้ชายอายุ 40 ปีขึ้นไป
  - ii. กลุ่ม Gen X – Female ผู้หญิงอายุ 40 ปีขึ้นไป
  - iii. กลุ่ม Gen Y – Male ผู้ชายอายุระหว่าง 30-40 ปี
  - iv. กลุ่ม Gen Y – Male ผู้หญิงอายุระหว่าง 30-40 ปี
  - v. กลุ่ม Gen Z – Male ผู้ชายอายุระหว่าง 20-30 ปี
  - vi. กลุ่ม Gen Z – Male ผู้หญิงอายุระหว่าง 20-30 ปี

## Gen X - Male



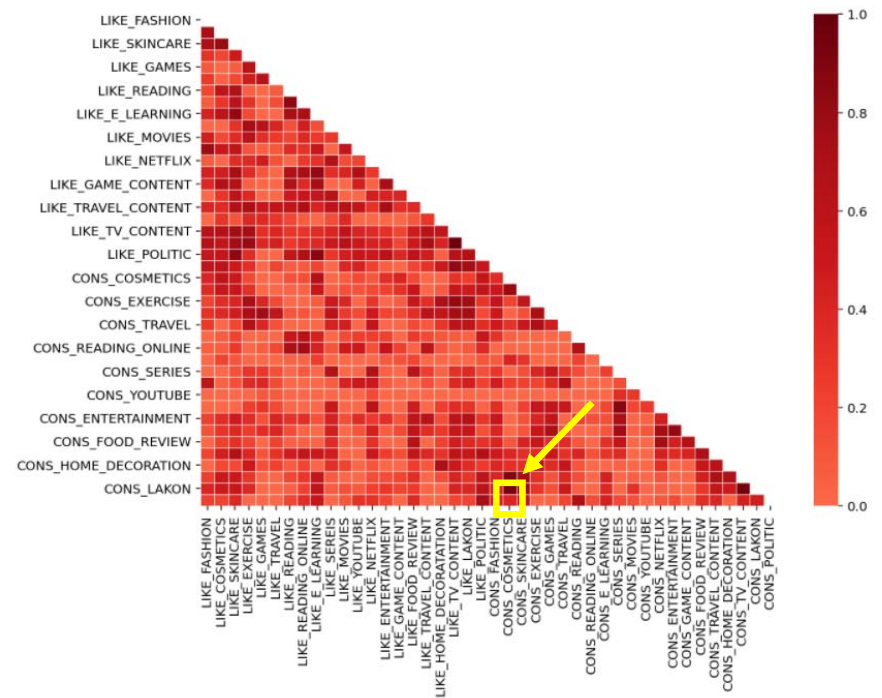
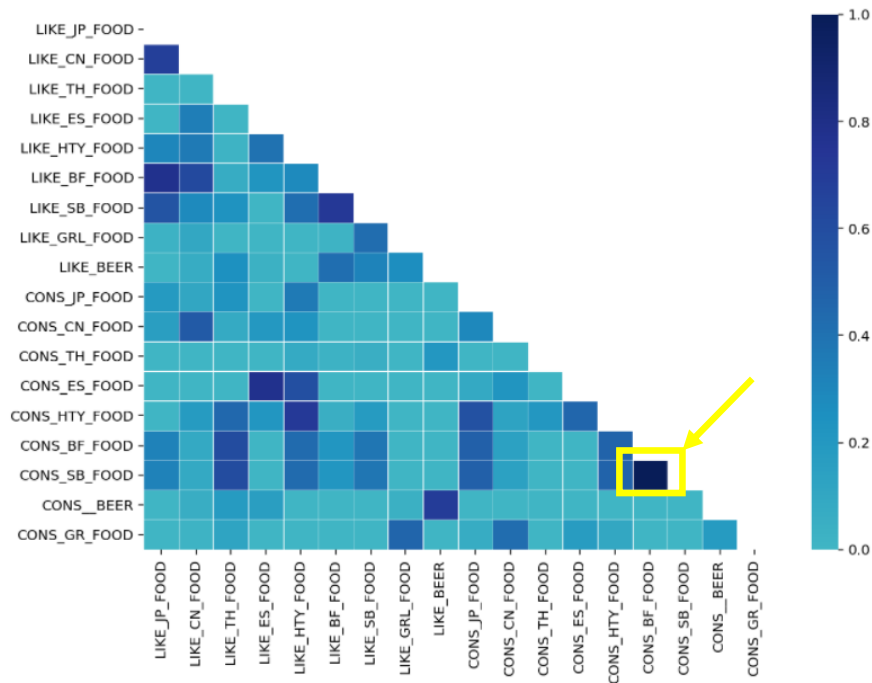
- กลุ่ม Gen X – Male มีความสนใจอาหารแต่ละประเภทไม่ตรงกับอาหารที่บริโภคตัวเองในแต่ละวันเลยแต่พบว่ากลุ่มนี้ชอบกินอาหารจีนและอาหารญี่ปุ่นแต่กลับบริโภคอาหารปิ้งย่างเป็นประจำ
- กลุ่ม Gen X – Male มีความสนใจทำกิจกรรมแต่ละประเภทไม่ตรงกันกับกิจกรรมที่ตัวเองทำจริงในแต่ละวันเลย อย่างไรก็ตามก็ติดกลุ่มนี้มีพฤติกรรมชอบดูละครและชอบดู youtube สัมพันธ์กันสูงมาก

# Gen X - Female



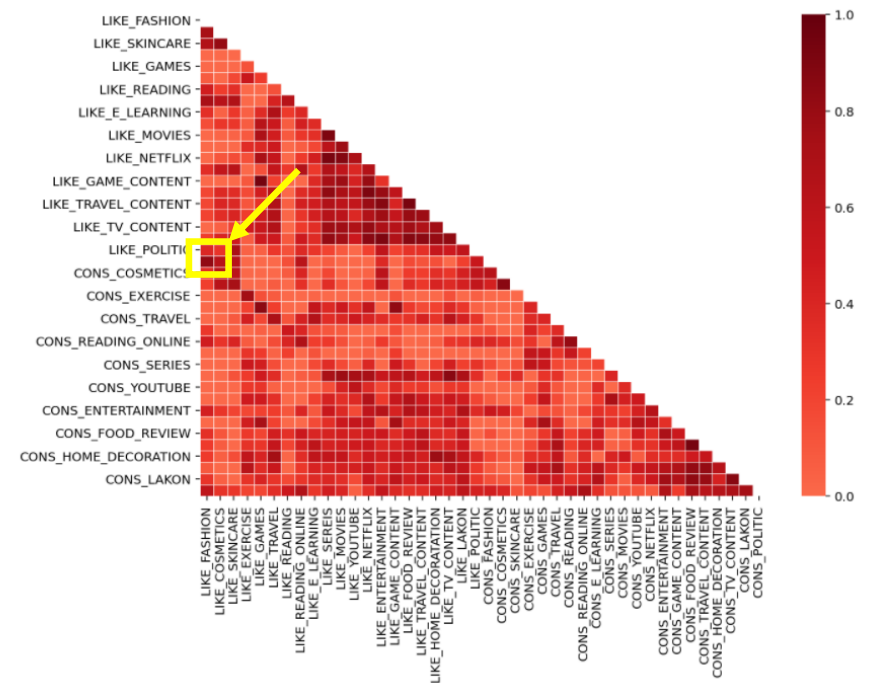
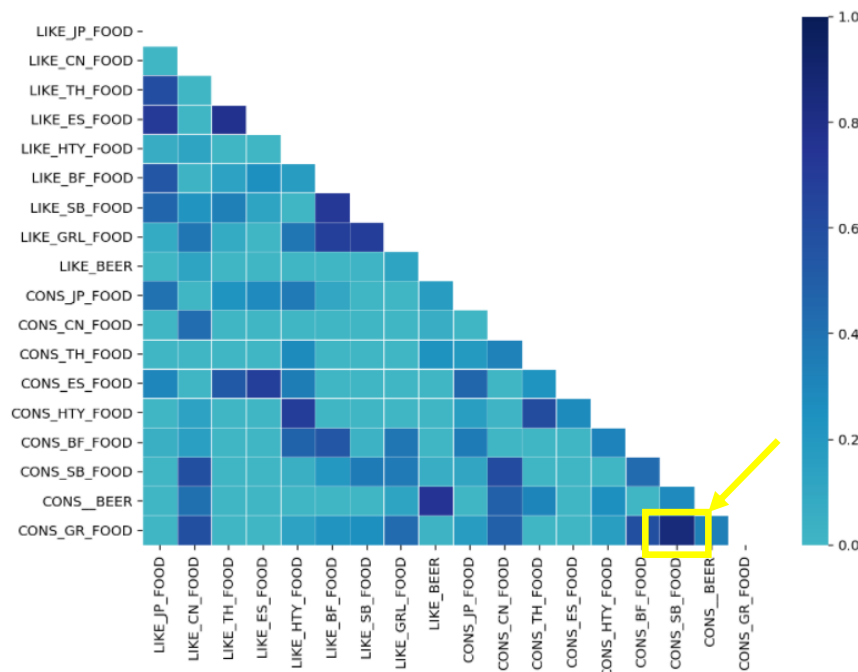
- กลุ่ม Gen X – Female มีข้อมูลตัวอย่างเพียง 1 ชุด จึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้

## Gen Y - Male



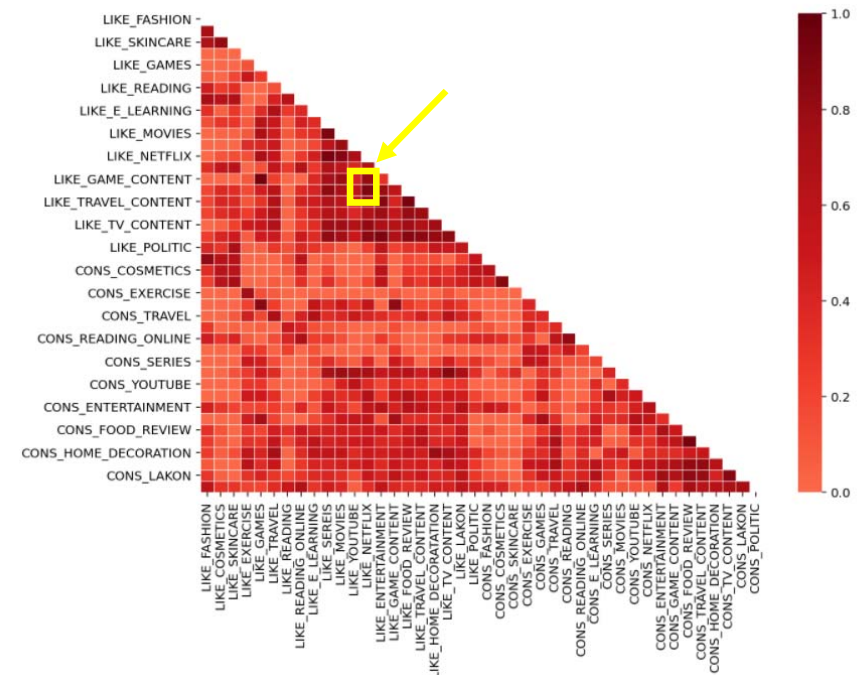
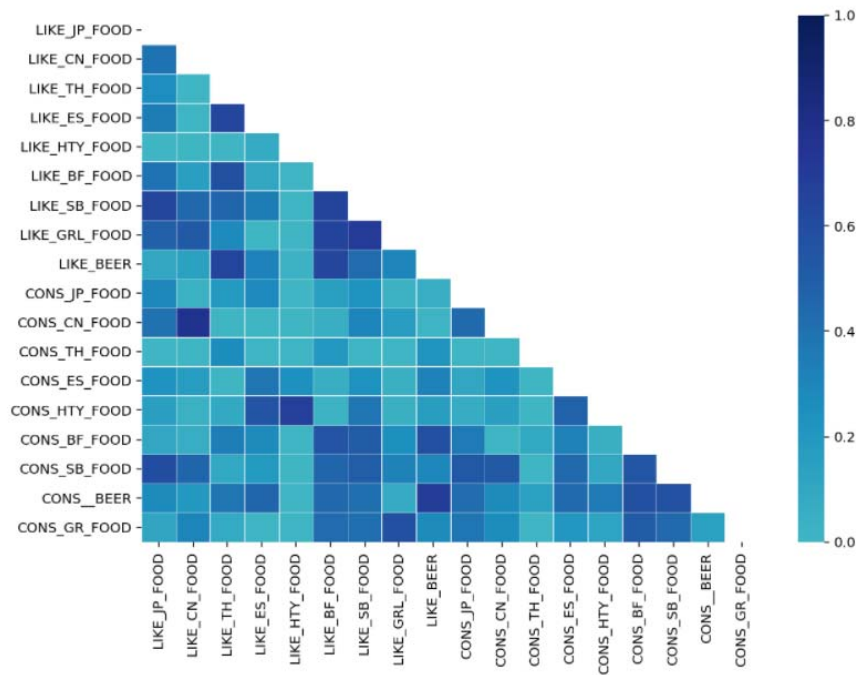
- กลุ่ม Gen Y – Male มีความสนใจอาหารแต่ละประเภทไม่ตรงกับอาหารที่บริโภคตัวเองในแต่ละวันเลย แต่พบว่ากลุ่มนี้ถ้ากินชาบูเป็นประจำมักจะกินบุฟเฟต์บ่อยตามไปด้วย
- กลุ่ม Gen Y – Male มีความสนใจทำกิจกรรมแต่ละประเภทไม่ตรงกันกับกิจกรรมที่ตัวเองทำจริงในแต่ละวันเลย แต่กลับพบว่ากลุ่มนี้มีพฤติกรรมแปลกๆคือดูละครบ่อยพร้อมๆกับการใช้ผลิตภัณฑ์แต่งหน้า

## Gen Y - Female



- กลุ่ม Gen Y – Female มีความสนใจอาหารแต่ละประเภทไม่ตรงกับอาหารที่บริโภคตัวเองในแต่ละวันเลย แต่พบว่ากลุ่มนี้ถ้ากินชาบูเป็นประจำมักจะกินบิงย่างบ่อยตามไปด้วย
- กลุ่ม Gen Y – Female มีความสนใจทำกิจกรรมแต่ละประเภทไม่ตรงกันกับกิจกรรมที่ตัวเองทำจริงในแต่ละวันเลย แต่กลับพบว่ากลุ่มนี้มีพฤติกรรมแปลกๆคือชอบการเมืองไปพร้อมกับชอบแพชั่น

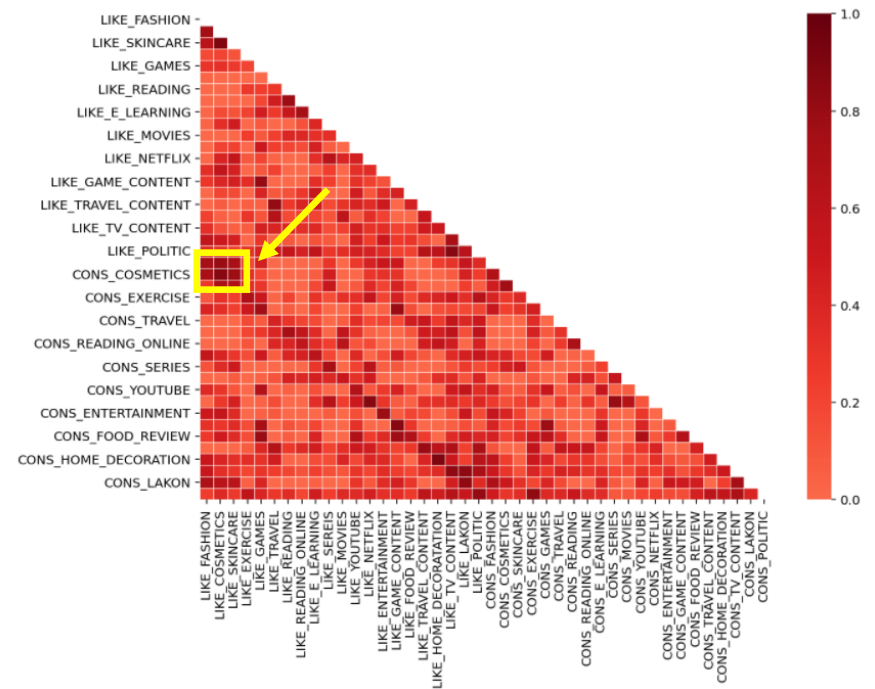
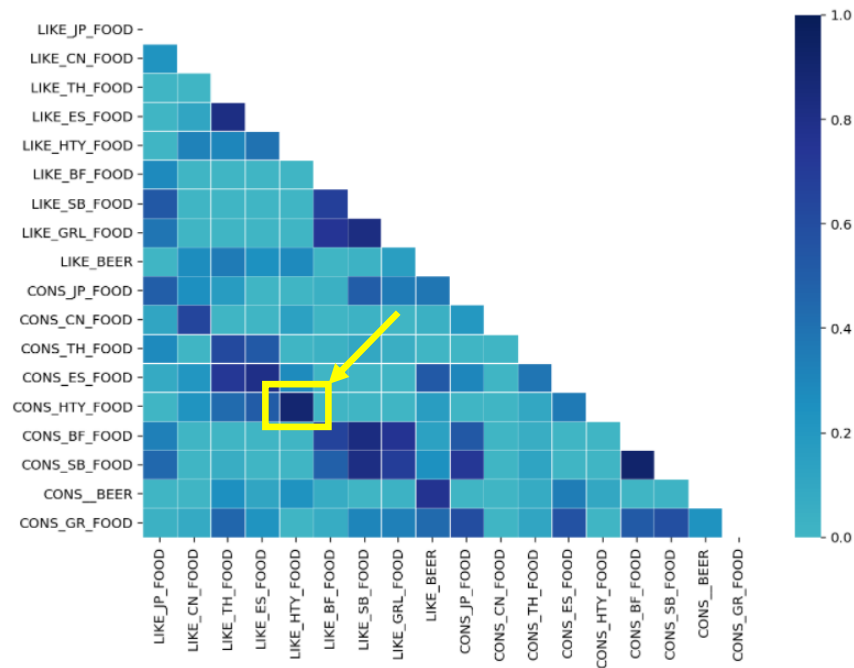
## Gen Z - Male



- กลุ่ม Gen Z – Male มีความสนใจอาหารแต่ละประเภทไม่ตรงกับอาหารที่บริโภคตัวเองในแต่ละวันเลย
- กลุ่ม Gen Z – Male มีความสนใจทำกิจกรรมแต่ละประเภทไม่ตรงกันกับกิจกรรมที่ตัวเองทำจริงในแต่ละวันเลย อย่างไรก็ตามว่ากลุ่มนี้มีความสนใจเรื่องเกมสไปพร้อมๆกันกับ Netflix และความบันเทิง



## Gen Z - Female



- กลุ่ม Gen Z – Female มีความสนใจอาหารแต่ละประเภทส่วนใหญ่ไม่ตรงกับอาหารที่บริโภคตัวเองในแต่ละวันเลย ยกเว้นอาหารสุขภาพ
- กลุ่ม Gen Z – Female มีความสนใจทำกิจกรรมแต่ละประเภทส่วนใหญ่ไม่ตรงกันกับกิจกรรมที่ตัวเองทำจริงในแต่ละวันเลย ยกเว้นผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

## ตัวอย่าง การนำไปใช้ประโยชน์

- จากการวิเคราะห์จะพบว่าเราสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ดังต่อไปนี้
  - i. กลุ่ม **Gen X – Male** ผู้ชายอายุ 40 ปีขึ้นไป
    - ✓ จากการดูละครบน Youtube
  - ii. กลุ่ม **Gen X – Female** ผู้หญิงอายุ 40 ปีขึ้นไป
    - ✓ N/A
  - iii. กลุ่ม **Gen Y – Male** ผู้ชายอายุระหว่าง 30-40 ปี
    - ✓ จากการกินชาบูและบุฟเฟต์
  - iv. กลุ่ม **Gen Y – Female** ผู้หญิงอายุระหว่าง 30-40 ปี
    - ✓ จากการกินชาบูและปิ้งย่าง
  - v. กลุ่ม **Gen Z – Male** ผู้ชายอายุระหว่าง 20-30 ปี
    - ✓ จากการเล่นเกมส์และ Netflix
  - vi. กลุ่ม **Gen Z – Female** ผู้หญิงอายุระหว่าง 20-30 ปี
    - ✓ จากอาหารสุขภาพและเครื่องสำอาง