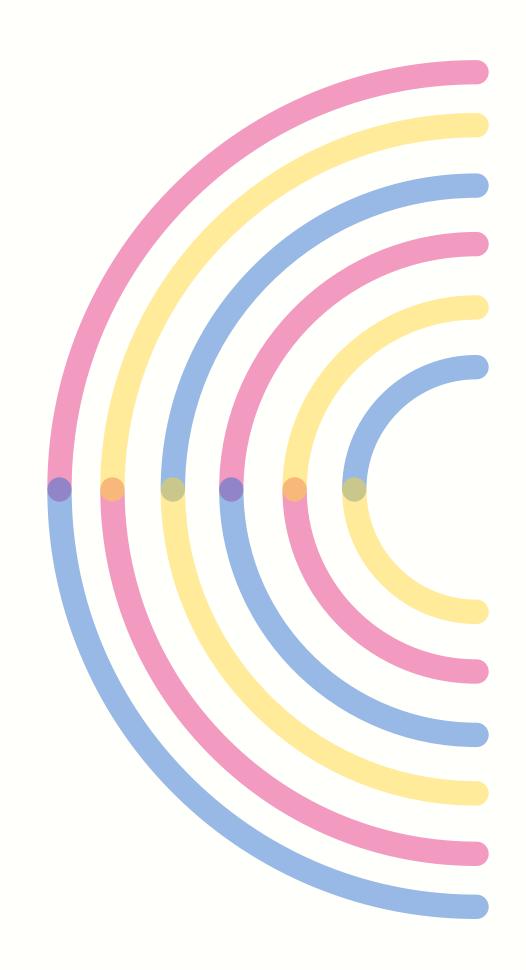
# Voice of customers





## What is Voice of The Customer (VoC)?

#### Definition

Voice of the Customer (VoC) is a term that describes your customer's feedback about their experiences with and expectations for your products or services. It focuses on customer needs, expectations, understandings, and product improvement.

#### Reference:

https://www.qualtrics.com/au/experience-management/customer/what-is-voice-of-customer/? rid=ip&prevsite=en&newsite=au&geo=TH&geomatch=au

### Conclusion

result from clustering using K-means.

#### Cluster 1

**กลุ่ม เห็นงานเป็นลม เห็นชานมสู้ตาย** กลุ่มนี้จะพูดถึงเครื่องดื่มชา ชานมไข่มุก



photo by klook

#### Cluster 2

#### กลุ่ม ที่ใจสั่นเพราะกาแฟ หรือแกฟ้ะ

กลุ่มนี้พูดถึงร้านกาแฟสูงถึง 25 ครั้ง ชอบทานกาแฟรวมถึงคาเฟ่ที่คนรีวิวว่าอร่อยดี ต้องแวะ



photo by bkkmenu

#### Cluster 3

#### **กลุ่ม อร่อยเต็มเปี่ยม โซเดียมเต็มคำ** กลุ่มนี้พูดถึงร้านอาหารมากถึง 14 ครั้ง ร้านอาหารอร่อยๆ ส่วนใหญ่เป็นส้มตำ

