

TIMPIKA AUNGNOI 6310412025

# 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 เห็นชานมสู่ตาย**  
กลุ่มนี้จะพูดถึงเครื่องดื่มชา ชานมไข่มุก



photo by klook

## Cluster 2

**กลุ่ม ที่ใจสั้นเพราะกาแฟ หรือแกฟะ**  
กลุ่มนี้พูดถึงร้านกาแฟสูงถึง 25 ครั้ง  
ชอบทานกาแฟรวมถึงคาเฟ่ที่คนรีวิวว่าอร่อยดี ต้องแวะ



photo by bkkmenu

## Cluster 3

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

