

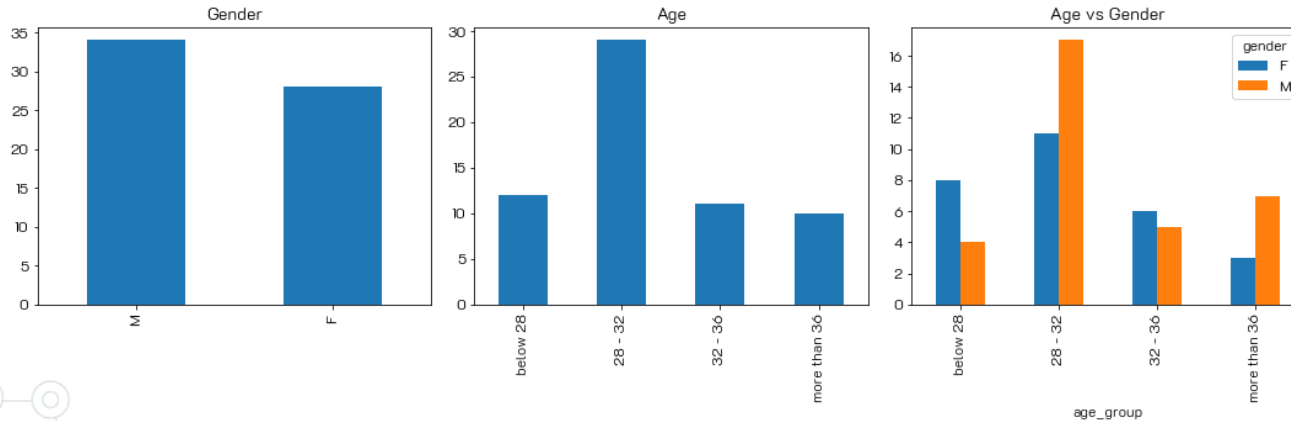
Homework 01

Analysis of Customer Behaviors

BADS7105 CRM Analytics and Intelligence
Korrapin Pimapsri

Demograpgic

- ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 62 คน พบว่าเป็นผู้ชาย 34 คน (55%) และเป็นผู้หญิง 28 คน (45%)
- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 28 – 32 ปี (47%) และพบว่าผู้ชายที่อายุมากที่สุด (มากกว่า 36 ปี) มีจำนวนมากกว่าผู้หญิงอย่างเห็นได้ชัด ตรงข้ามกับจำนวนผู้ชายที่อายุน้อยที่สุด (ต่ำกว่า 28 ปี) ที่มีผู้หญิงจำนวนมากกว่าผู้ชาย



Interest vs Consumption

ค่าเฉลี่ยใน Heatmap คำนวณจากคำตอบในแบบสอบถามที่สเกลระหว่าง 1 ถึง 7 (ไม่สนใจอย่างมากที่สุด – สนใจอย่างมากที่สุด) ในภาพรวมจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยของความสนใจส่วนใหญ่จะสูงกว่าการบริโภค โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

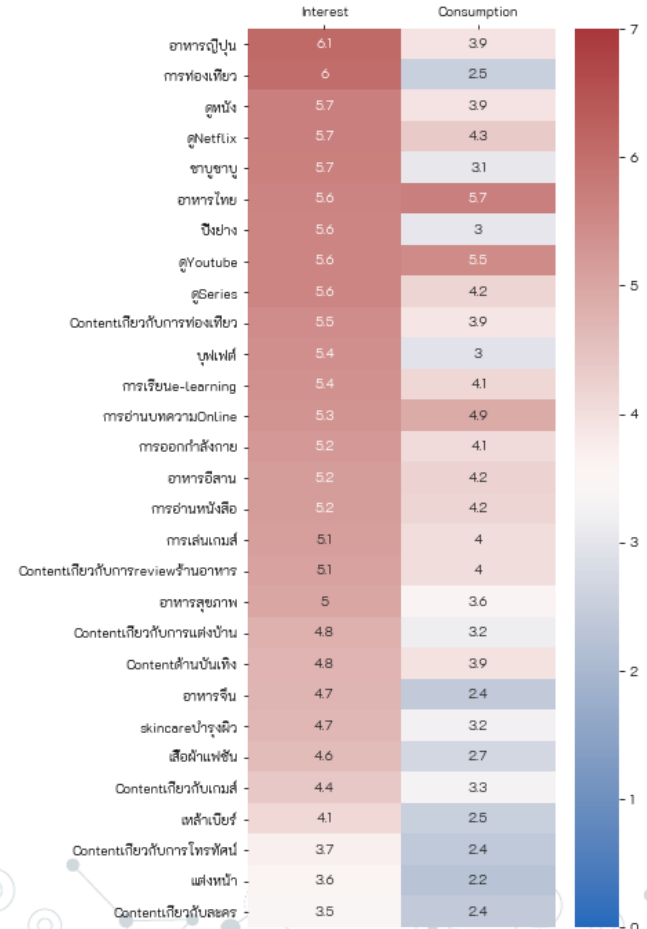
1. คำถามความสนใจอาหาร พบว่า อาหารญี่ปุ่น , ชาบูชาบู, อาหารไทย, ปิ้งย่าง และบุฟเฟ่ต์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ แต่เมื่อถามเรื่องการบริโภคอาหาร กลับบริโภคอาหารไทย และอาหารอีสานเป็นหลัก อาหารอื่นๆ ที่มีความสนใจสูงกลับบริโภคประมาณค่าเฉลี่ย (3.5) เท่านั้น นอกจากนี้ พบว่า สนใจอาหารจีน อาหารอีสาน แต่ไม่ค่อยบริโภค

2. คำถามความสนใจกิจกรรมต่างๆ พบว่า

(1) สนใจการท่องเที่ยว แต่ไม่ได้ไปท่องเที่ยว

(2) สนใจ Content เกี่ยวกับการแต่งบ้าน แต่ไม่แต่งบ้าน

(3) กิจกรรมอื่นๆ ความสนใจและการบริโภคเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ดูหนัง/Netflix/Youtube/Series/เรียน e-learning/อ่านบทความออนไลน์

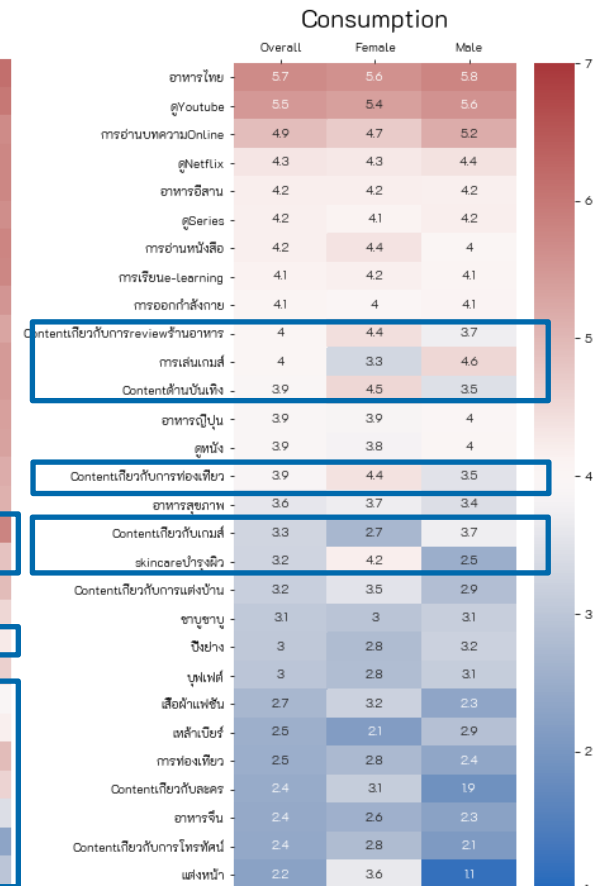
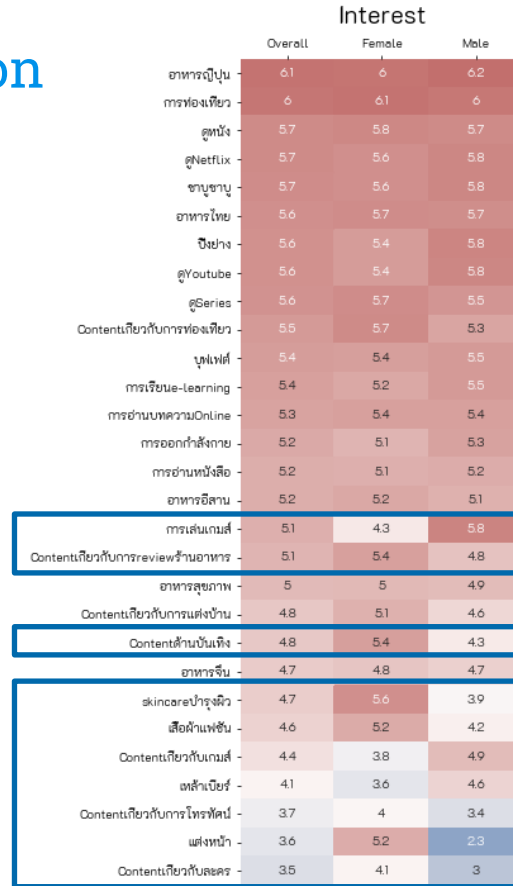


Interest vs Consumption

เมื่อแบ่งความสนใจตามเพศพบว่าส่วนใหญ่มีความสนใจไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะด้านอาหาร ขณะที่กิจกรรมมีความสนใจแตกต่างกัน เช่น

- 1) ผู้ชายสนใจการเล่นเกมส์ มากกว่าผู้หญิง
- 2) ผู้ชายสนใจเหล่าเบียร์ และ Content เกี่ยวกับเกมส์ ขณะที่ผู้หญิงรู้สึกเฉยๆ
- 3) ผู้หญิงสนใจ Content เกี่ยวกับการรีวิวร้านอาหาร และ Content ด้านบันเทิงมากกว่าผู้ชาย
- 4) ผู้หญิงสนใจ Skincare บำรุงผิว , เสื้อผ้าแฟชั่น, Content เกี่ยวกับโทรศัพท์/ละคร , แต่งหน้า ขณะที่ผู้ชายแทบไม่สนใจ

ด้านการบริโภคก็แนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน คือชอบบริโภคอาหารไทย อาหารอีสาน, ดู Youtube/Netflix, อ่านบทความ Online อ่านหนังสือ แต่ก็มีบางบริโภคที่ต่างกันไปตามความสนใจ เช่น ผู้ชายชอบเล่นเกม ผู้หญิงชอบอ่าน Content บันเทิง เป็นต้น



Correlation of Interest

- ความสนใจที่มี Positive Correlation ต่อกันเป็นไปในทิศทางเดียวกันส่วนใหญ่ เช่น ชอบเล่นเกมส ก็ชอบ Content เกี่ยวกับเกมส์. ชอบโทรศัพท์คนก็จะชอบ Content เกี่ยวกับละคร
- ขณะที่ Negative Correlation พบว่า ถ้าสนใจแต่หน้า จะไม่ชอบเล่นเกมส ซึ่งเป็นความชอบที่ตรงข้ามกันของผู้ชายแล้วผู้หญิง , ชอบอาหารอีสาน จะไม่ชอบเล่นเกมส, ชอบบุฟเฟ่ต์ ไม่ชอบออกกำลังกาย เป็นต้น

Top 10 Positive Correlation

| Interest - 1 | Interest - 2 | Correlation |
|---|---|-------------|
| Interest [การเล่นเกมส์] | Interest [Content เกี่ยวกับเกมส์] | 0.79 |
| Interest [Content เกี่ยวกับการโทรศัพท์คน] | Interest [Content เกี่ยวกับละคร] | 0.76 |
| Interest [แต่หน้า] | Interest [skincare บำรุงผิว] | 0.74 |
| Interest [การอ่านหนังสือ] | Interest [การอ่านบทความ Online] | 0.73 |
| Interest [การท่องเที่ยว] | Interest [Content เกี่ยวกับการท่องเที่ยว] | 0.73 |
| Interest [Content ดนตรี] | Interest [Content เกี่ยวกับละคร] | 0.71 |
| Interest [ดู Series] | Interest [ดู Netflix] | 0.70 |
| Interest [บุฟเฟ่ต์] | Interest [ชาบูชาบู] | 0.70 |
| Interest [ดู Series] | Interest [ดูหนัง] | 0.68 |
| Interest [ชาบูชาบู] | Interest [บึงย่าง] | 0.66 |

Top 10 Negative Correlation

| Interest - 1 | Interest - 2 | Correlation |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Interest [แต่หน้า] | Interest [การเล่นเกมส์] | -0.40 |
| Interest [อาหารอีสาน] | Interest [การเล่นเกมส์] | -0.34 |
| Interest [อาหารอีสาน] | Interest [Content เกี่ยวกับเกมส์] | -0.25 |
| Interest [บุฟเฟ่ต์] | Interest [การออกกำลังกาย] | -0.25 |
| Interest [แต่หน้า] | Interest [Content เกี่ยวกับการเมือง] | -0.24 |
| Interest [เสื้อผ้าแฟชั่น] | Interest [การเล่นเกมส์] | -0.23 |
| Interest [แต่หน้า] | Interest [Content เกี่ยวกับเกมส์] | -0.23 |
| Interest [ชาบูชาบู] | Interest [การออกกำลังกาย] | -0.22 |
| Interest [อาหารจีน] | Interest [การเล่นเกมส์] | -0.22 |
| Interest [อาหารญี่ปุ่น] | Interest [การออกกำลังกาย] | -0.20 |