

Voice of Customer Analytics

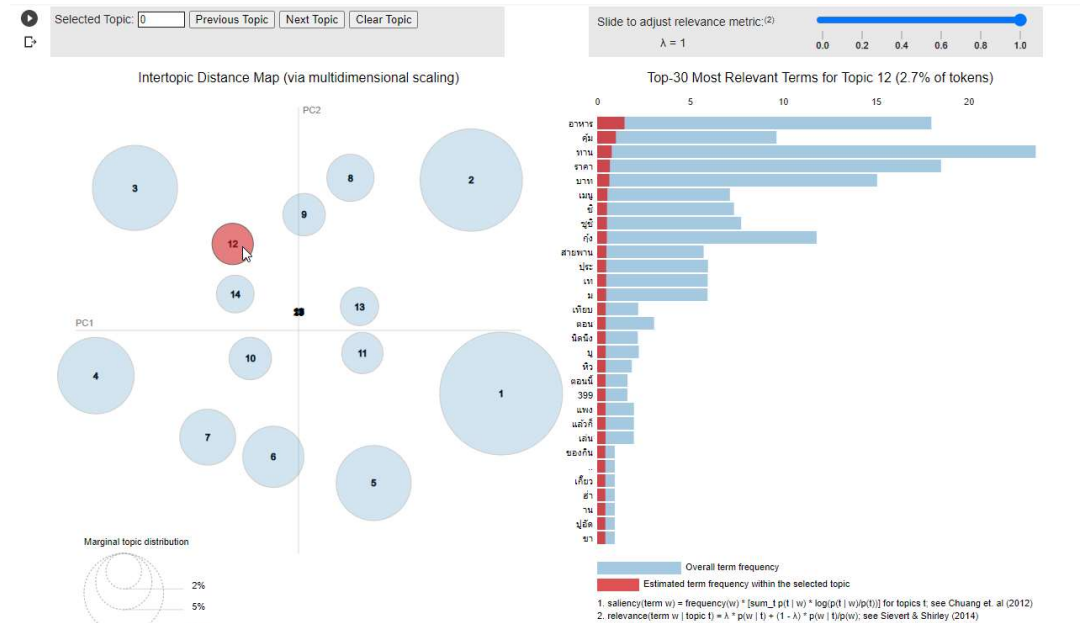
Mo-mo-paradise

Manual text classification

Review	Rating	count char	บริการดี/ พนักงาน น่ารัก	สะอาด	ไม่คอย ขอบ	รสชาติ แปลก ใหม่	อาหาร ไม่ หลากหลาย	อาหาร หลากหลาย	เนื้อ อร่อย/ น้ำจิ้ม อร่อย/	ราคา คุ้ม	ขนม/ ไอศกรีม อร่อย	คุณภาพ มาตรฐาน	ประทับใจ+ คุณภาพดี	ดีมาก/ดี ที่สุด
ถ้าพูดถึงร้านนี้คงไม่มีใครไม่รู้จักเลยล่ะครับ	5	490	1	1		1	1		1	1	1		1	
นี่ถึงข่าวยุโรปยังต้อง ดัดแปลงโมโม พาราไดซ์ คุณภาพ	5	452	1									1		
เดี๋ยวมาฐานจริง ๆ วันนี้มีโอกาสมาทานก่อนร้านปิด 30 นาที	4	1031			1					1	1			
มาทานช่วงนี้ สามารถนั่งโต๊ะเดียวกัน หรือเดียวกันได้แล้ว แต่	4	276								1	1			
ถ้าพูดถึงข่าวยุโรปยังต้อง ดัดแปลงโมโม พาราไดซ์ คุณภาพ	4	276								1	1			
โมโมพาราไดซ์ ทางร้านก็จะเปิด 4 ง่าย ๆ ในวัน	5	359					1				1		1	
เดี๋ยวมาฐานจริง ๆ วันนี้มีโอกาสมาทานก่อนร้านปิด 30 นาที	4	228								1	1			
ปัดเครื่องดีด้วย เลยตัดสินใจว่าร้านนี้แหละ น่าจะเลือกได้	4	372					1							
ร้านบุฟเฟ่ต์ ขาหมูย่างเย็น สบายเนื้อนุ่ม เนื้อวัวจะนุ่มมากค่ะ	4	385							1	1				1
ทางร้านมีโซนเด็กให้เลือกหยิบได้เอง														
Number 20 : โมโม - พาราไดซ์ (สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ)														
ร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ ขาหมูย่าง สดดีอยู่ปิ่นที่แท้จริง กรรมวิธี														
ร้านขาหมูเพื่อนโซลรสชาติดีมากคุ้มค่าเหมาะสมกับราคา														
ประมาณ500กว่าบาท ติดแต่เรื่องป้ายบดตอนที่เริ่มงวด อาจจะมี														

LDA text classification

	Restaurant	Review	topics
0	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	ที่สำคัญของร้านนี้คือบริการดีมากพนักงานน่ารักส...	12
1	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	นี่ถึงข่าวยุโรปยังต้อง ดัดแปลงโมโม พาราไ...	6
2	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	มาทานช่วงนี้ สามารถนั่งโต๊ะเดียวกัน หรือเดียวกัน...	12
3	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	ถ้าพูดถึงข่าวยุโรปยังต้อง ดัดแปลงโมโม พาราไ...	4
4	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	เดี๋ยวมาฐานจริง ๆ วันนี้มีโอกาสมาทานก่อนร้านปิด...	1
5	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	ร้านบุฟเฟ่ต์ ขาหมูย่างเย็น สบายเนื้อนุ่ม เนื้อวัว...	18
6	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	Number 20 : โมโม - พาราไดซ์ (สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ)	17
7	Mo-Mo-Paradise (โม โม พาราไดซ์) เดอะมอลล์ บางกะปิ	ร้านขาหมูเพื่อนโซลรสชาติดีมากคุ้มค่าเหมาะสมกับราคา...	12



Manual text classification

LDA text classification

Shabushi

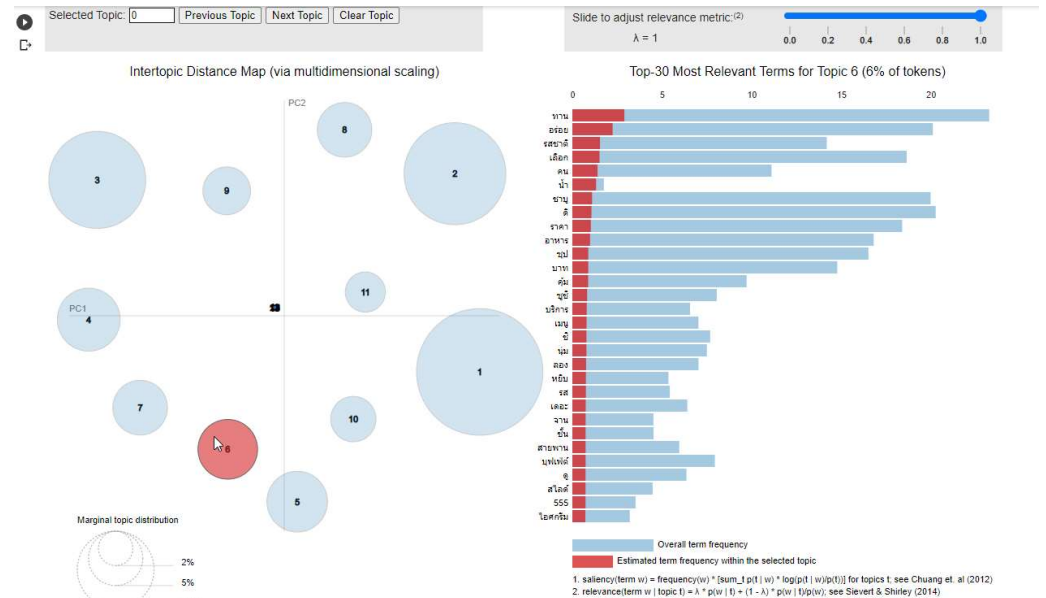
Manual text classification

Restaurant	Review	Rating	count char	บริการดี/ พนักงาน น่ารัก	สะอาด	รอคิวนาน	ไม่คอย ขอบ	รสชาติ แปลก ใหม่	อาหารไม่ หลากหลาย	อาหาร หลากหลาย	อร่อย	ราคาดี	แพง	ขนม/ ไอศกรีม อร่อย	คุณภาพ แย่	คุณภาพ มาตรฐาน	ประทับใจ+ คุณภาพดี	ดีมาก/ดี ที่สุด
Shabushi	มาทานที่ซาบุชิต้องมาตอนหัว ไม่เงินจะไม่คุ้มนะครับ ฮ่าๆ เพราะ	4	235									1						
Shabushi	ใครชอบกุ้งทอดเหม็นประ แต่กุ้งเหม็นประก็คุ้มแล้ว ครึ่งนี้มาทานดี	3	359									1		1				
Shabushi	กลับมาอีกแต่ราคาซาบุชิ ดอนนีอยู่ที่ 399 บาท net ทานได้โปร	3	230						1			1						
Shabushi	ห่างหายไปนานสำหรับซาบุชิ ตั้งแต่ทางร้านได้ปรับขึ้นราคา	3	1755			1									1			
Shabushi	เมื่อหลายวันก่อนนัดหาข้าวทานกับเดอะแกงค์ และก็เลย	4	294								1							
Shabushi	ซ ด้วยอาหารบุฟเฟ่ต์ร้านนี้คะ																	
Shabushi	บอกตรงๆว่าหลายครั้งที่เลือกจะกินบุฟเฟ่ต์จะต้องอารมณ์เสีย	3	505	1		1						1						
Shabushi	สวัสดีครับวันนี้จะขอมารีวิวร้านซาบุชิ บุฟเฟ่ต์ของใครๆ ห	4	314	1					1	1	1							
Shabushi	ซาบุชิ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ ตั้งอยู่ประตูหน้าห้าง ตรง					1											1	
Shabushi	ซาบุชิ ย่านแมคโดนัลด์เลยคะ ขนาร้านใหญ่โตดี แต่ไปทีไรต้องต่อ	4	695						1		1							

ลองเปลี่ยน ด้วยการ
remove_word ['บุ', 'ฟเฟ่',
'บุฟเฟ่']

LDA text classification

	Restaurant	Review	topics
8	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	มาทานที่ซาบุชิต้องมาตอนหัว ไม่เงินจะไม่คุ้มนะค...	0
9	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	ใครชอบกุ้งทอดเหม็นประ แต่กุ้งเหม็นประก็คุ้มแล้ว ...	6
10	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	กลับมาอีกแต่ราคาซาบุชิ ดอนนีอยู่ที่ 399 บาท ก...	3
11	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	ห่างหายไปนานสำหรับซาบุชิ ตั้งแต่ทางร้านได้ปรับ...	6
12	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	เมื่อหลายวันก่อนนัดหาข้าวทานกับเดอะแกงค์ และกั...	7
13	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	บอกตรงๆว่าหลายครั้งที่เลือกจะกินบุฟเฟ่ต์จะต้องอ...	19
14	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	สวัสดีครับวันนี้จะขอมารีวิวร้านซาบุชิ บุฟเฟ่ชั...	7
15	Shabushi (ซาบุชิ) เดอะมอลล์บางกะปิ ชั้น G	ซาบุชิ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ ตั้งอยู่ประตูหน้าห...	19



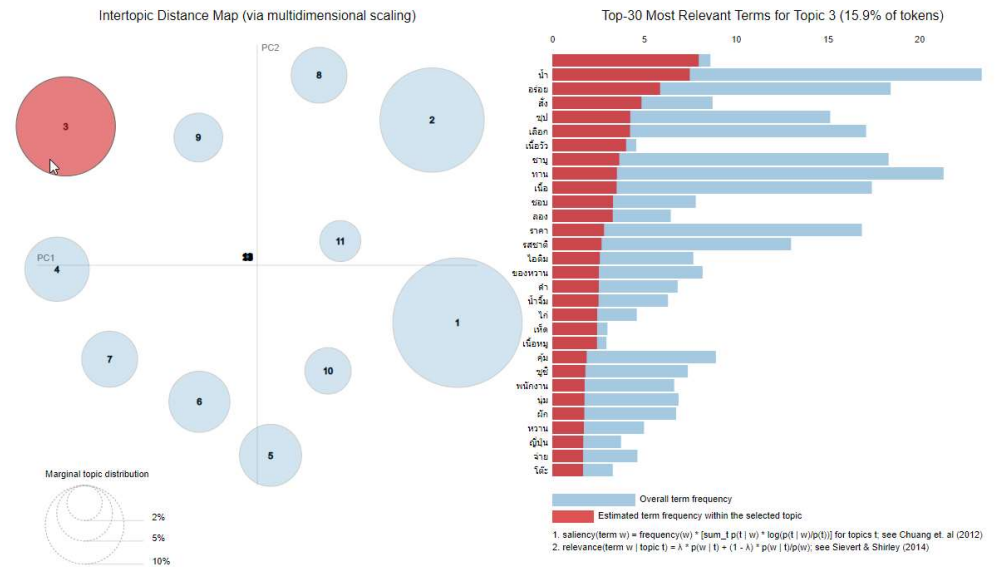
ร้านอาหาร

Manual text classification

Restaurant	Review	Rating	count	char	บริการดี/ พนักงาน น่ารัก	สะอาด	รอคิวนาน	ไม่คอย ขอบ	รสชาติ แปลก ใหม่	อาหารไม่ หลากหลาย	อาหาร หลากหลาย	อร่อย	ราคาดี	แพง	ขนม/ ไอศกรีม อร่อย	คอนเพ แป	คุณภาพ มาตรฐาน	ประทับใจ คุณภาพดี	ดีมาก/ดี ที่สุด
ร้านอาหาร	เดอะมอลล์บางกะปิชั้น 4 โซน MCC HALL ด้านในสุดติดกับ พวคค้าขายวค ดอนแรกก็เ็นกว่าชานู 199 ธรรมดา แลที่โหนได้	4	601										1						
ร้านอาหาร	ร้านบุฟเฟ่ต์ที่มีโปรโมชันหวัละ199บาท ไม่รวมน้ำ ไม่รวมVAT ไ จจากชื่อร้าน ☺	4	512							1	1								
ร้านอาหาร		3	428		1					1	1	1							
ร้านอาหาร	อร่อยมากค้ะ คุ่มค่าสมราคา บุฟเฟ่หมกค่างๆ รวมน้ำด้วยบที่ จ่ายด้วยเงินสดเดครัน และราคาเ็น ยังไม่รวมน้ำ และ VAT 7%	5	292								1	1			1				1
ร้านอาหาร	รวมถึงอย่างอื่นๆ ที่คุณสั่งเพิ่มได้ เช่น เนื้อวัว,ซูชิ,ของหวาน		360								1							1	

LDA text classification

	Restaurant	Review	topics
16	ร้านอาหาร	หลังจากที่เคยลองสาขายูเนียนมอลล์ไป รอบนี้มาที่...	3
17	ร้านอาหาร	ร้านบุฟเฟ่ต์ที่มีโปรโมชันหวัละ199บาท ไม่รวมน้ำ...	3
18	ร้านอาหาร	เคยรู้จักร้านนี้จากที่ union mall ไม่เคยได้ลอง...	13
19	ร้านอาหาร	อร่อยมากค้ะ คุ่มค่าสมราคา บุฟเฟ่หมกค่างๆ รว...	10
20	ร้านอาหาร	ก็ตามทีเขียนเลยครัน ว่า ถ้าจะจ่ายในราคา 199 บ...	4



Customize python code

- `import pyLDAvis.gensim_models`
- `removed_words = [' ', '\n', 'ร้าน', '(', ')', ' ', '1', '2', '3', '4', '560', 'กัน', 'กัน', 'การ', 'กิน', 'ก็', 'ก่อน', 'ของ', '+', 'โม', 'บุ', 'ฟ', 'บุฟฟี่']`
- `pyLDAvis.gensim_models.prepare(model, gensim_corpus, dictionary, mds='mmds')`

Conclusion:

- การทำ **Text analysis** โดยการ **label** แบบ **manual** จะให้ผลลัพธ์ที่ตรงกว่า เนื่องจากภาษาแสดง หรือสำนวน ต่าง ๆ มนุษย์จะเข้าใจได้มากกว่าคอมพิวเตอร์ แต่มีข้อจำกัด คือ ต้องใช้ทรัพยากรและเวลาในการประมวลผลข้อความมาก
- ต่างจากวิธี **LDA** ที่จะช่วยประหยัดเวลาในการวิเคราะห์และจำแนก **topic** แต่ก็จะมีข้อจำกัดในการจัดการกับ คำแสดง หรือคำที่ใช้สัญลักษณ์แทน แต่โดยรวมก็พอจะจำประเด็นสำคัญ ๆ หรือจัดกลุ่มออกมาได้
- ในแง่ของการนำมาใช้เพื่อ ชี้อัดถึง **voice of customer** อาจจะยังไม่สามารถนำมาใช้งานได้ 100% ยังคงต้องมีการคัดกรองด้วยคนเข้าช่วยทวนสอบอยู่