

จากการแบ่งหัวข้อที่คน Review ออกเป็น 20 topic สามารถจำแนกได้ 5 เรื่อง ดังนี้

<u>วัตถุดิบ</u>

Topic: 7

Key word: อาหาร คุณภาพ



<u>น้ำซุป</u>

Topic: 6

Key word:

น้ำ ชาบู ดำ ซุป

<u>รสชาติ</u>

Topic: 2

Key word:

ทาน อร่อย ดี รสชาติ

โปรโมชันและ

<u>ราคา</u>

Topic: 3

Key word:

โปร คุ้ม ราคา

จ่าย บาท

สาขาและ

<u>บริการ</u>

Topic: 2

Key word:

สาขา นั่ง บริการ

เมื่อดู Visualization จะพบว่า Topic ที่คนพูดถึงมากที่สุดและไม่ทับซ้อนกับ Topic อื่นๆ มี 2 Bubble หลัก คือ

Bubble 1 : ทาน น้ำ ชาบู อร่อย รสชาติ "โดยรวมเป็นการพูดถึงรสชาติของอาหารเป็นหลัก"

Bubble 3 : กิน สด กุ้ง "โดยดรวมเป็นการพูดถึงคุณภาพอาหาร"

จากการ Review ของลูกค้า สอดคล้องกับ Expectation ที่ว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหารทั้งวัตถุดิบ และน้ำซุป เป็นหลัก เนื่องจากในปัจจุบันมีร้านชาบูและร้านบุฟเฟต์เกิดขึ้นมากมาย ความใส่ใจในเรื่องนี้จึงมีความ สำคัญมากสำหรับผู้ประกอบการในการดึงดูดลูกค้าและรักษาฐานลูกค้าไว้