

รู้จักการใช้จิตวิทยา “คำ” ในการกำหนดอารมณ์และ การตัดสินใจซื้อของผู้คน

การเปลี่ยนเพียงหนึ่งคำในข้อความโฆษณาอาจกระ
ดับอัตราการซื้อได้อย่างมีนัยสำคัญ เพราะ “คำ” ทำ
หน้าที่เป็นตัวจุดอารมณ์ให้สมองตีความ คุณค่า ความ
เสี่ยง และความเร่งด่วนแตกต่างกันไป หลักการนี้เรียบ
ง่ายแต่ทรงพลัง คำที่เลือกใช้คือปุ่มเปิดปิดที่ควบคุม
อารมณ์ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนการซื้อก่อนเหตุผล ในแนว
อารมณ์บวกอย่าง “ความสุขและแรงบันดาลใจ” คำที่
พาให้ Audience นึกภาพอนาคตที่ดีกว่าตัวเองมักทำ
งานได้ดี ตัวอย่างชื่อแบรนด์อย่าง Cheerios ไม่ได้ขาย
แคซีเรียล แต่ขายความรื่นรมย์ที่ชวนยิ้มด้วยจังหวะเสี
ยที่สดใสและจดจำง่าย Coke ใช้คำสัญญาของแบร
นด์ไว้ในวลี “Open Happiness” ให้สี แพ็กเกจ และภ
าพผู้คนกำลังสนุกเป็นสื่อกลางให้สมองเชื่อมโยงรสนา
ติและช่วงเวลาดี ๆ เข้าด้วยกัน ขณะที่ Disneyland ใช้
ความคาดหวังด้วยนิยาม “สถานที่ที่มีความสุขที่สุดในโลก” ทำให้แบรนด์ไม่ใช่เพียงปลายทางท่องเที่ยว แต่
เป็นสภาวะอารมณ์ที่ผู้คนอยากพาเด็กในตัวเองกลับไป
สัมผัสอีกครั้ง ในอีกด้านของอารมณ์คือ “ความกลัวแล
ะการหลีกเลี่ยงการสูญเสีย” ซึ่งงานวิจัยด้านเศรษฐศา
สตร์เชิงพฤติกรรมชี้ชัดว่ามนุษย์กลัวเสียสิ่งต่าง ๆ ไป
มากกว่าดีใจเมื่อได้ของที่มีมูลค่าเท่ากัน ดังนั้น “คำ”
ที่ย่ำผลเสีย ความเสี่ยง หรือความเสียหาย จึงเรียกคว
ามสนใจได้ดี เช่น โฆษณาผ้าอ้อมทารกที่หยิบความกั
งวลเรื่องผื่นแพ้ขึ้นมาเป็นกระดุน อาหารสัตว์เลี้ยงกระ
ตุกความรู้สึกผิดหากดูแล “สมาชิกในครอบครัว” ได้ไม่
เต็มที่ ผลกระทบที่ประจักษ์ ระบบรักษาความปลอดภัย ไ
ปจนถึง Antivirus ที่สื่อถึงการปกป้อง เพื่อลดช่องว่าง
ระหว่างความกลัวกับการตัดสินใจซื้อ “ความเชื่อถือแ
ละอำนาจความน่าเชื่อถือ” คือเครื่องมือลด Friction ข
องการซื้อสินค้า คำอย่าง รับรอง, พิสูจน์แล้ว, เป็นทาง
การ, แท้จริง, รับประกัน ทำหน้าที่เป็นสัญญาณความ
เสี่ยงต่ำ

โฆษณายาสีฟันที่วางหมอบเป็นผู้แนะนำตอกย้ำอคติที่
เชื่อผู้เชี่ยวชาญอย่างได้ผลมาอย่างยาวนาน ขณะที่ค
อมเมิร์ซก็ใช้การยืนยันเรื่องบริการหลังการขายไว้ชัดเจน
จนผู้บริโภคยอมซื้อจากแพลตฟอร์ม แม้จะสามารถ
ซื้อกับแบรนด์ได้โดยตรง เพราะ “คำ” ยืนยันการคุ้มคร
องทำให้จินตนาการถึงตอนมีปัญหา รู้สึกปลอดภัยตั้ง
แต่ต้น คำที่กระตุ้น “ความเร่งด่วนและ Scarcity” คือตัว
การที่ทำให้คนเลิกผัดวันประกันพรุ่ง คำอย่าง ตอนนี้,
จำกัด, ใกล้หมด, ครั้งเดียว, ปิดรับ เหมือนกับการเอ
นาฬิกาจับถอยหลังมาไว้ตรงหน้า เมื่อจับคู่กับตัวเลข
จริง เช่น “เหลือ 3 ชิ้น” หรือ “หมดเขตเที่ยงคืน” สมอง
จะประเมินคุณค่าขึ้นทันที แต่แบรนด์ต้องระมัดระวัง เพ
ราะความเร่งด่วนที่ไม่จริงทำลายความไว้วางใจอย่างร
วดเร็ว หากใช้เฉพาะช่วงเวลาหรือโอกาสที่แท้จริงจะส
ร้างทั้งยอดขายและแบรนด์ไปพร้อมกัน “Social Proof”
ทำงานกับความต้องการของสัตว์สังคมของมนุษย์ ค
ำอย่าง เข้าร่วม, เฉพาะสมาชิก, กลุ่ม, วงใน, ชุมชน ก
ารสร้างอัตลักษณ์ร่วมและสถานะพิเศษ แคมเปญ “S
hot on iPhone” ไม่ได้ขายกล้องมือถือ แต่ขายความ
เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนครีเอเตอร์ระดับโลกที่ผลงานถูก
ยอมรับ ฮาร์ลีย์-เดวิดสันปลุกความผูกพันผ่าน H.O.G
. ให้การครอบครองรถกลายเป็นบัตรผ่านสู่ประสบการณ์
ร่วม ขณะที่เมกอัพแบรนด์ระดับไฮเอนด์สร้าง Loyalt
y ด้วยภาษาแห่งครอบครัวความงามที่ผู้ใช้รู้สึกเป็น “เร
า” มากกว่า “ฉัน”

(ที่มา : MarketingOops!)



แบบ พ.๒

หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียน
ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียน พุทธศักราช ๒๕๕๐

เลขทะเบียน ๘๘๘๕๖๒๘๖๐

หนังสือสำคัญนี้ออกให้ไว้เพื่อแสดงว่า บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด โดย นางสาววรรณ เดชานุวัตร
เลขประจำตัวประชาชน ๓ ๑๐๐๘ ๐๐๖๖๕ ๔๓ ๖ เชื้อชาติ ไทย สัญชาติ ไทย อายุ ๓๕ ปี อาชีพ นักธุรกิจ
ถิ่นที่อยู่บ้านเลขที่ ๔๖๗/๔ หมู่ที่ - ซอย - ถนน บางแวก
แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร
เป็น เจ้าของ หนังสือพิมพ์ชื่อ Prakard365 ประกาศ365

มีวัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ บัญชี สังคม และลงประกาศ

ภาษาที่หนังสือพิมพ์จะออก ภาษาไทย

ชนิดของหนังสือพิมพ์ที่ออก เป็นแผ่น

ระยะเวลาที่ออกหนังสือพิมพ์ รายวัน

ชื่อสำนักงานของหนังสือพิมพ์ บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด

ตั้งอยู่ ณ ที่ - เลขที่ ๔๖๗/๑ หมู่ที่ - ซอย -

ถนน บางแวก แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ชื่อสำนักงานของผู้โฆษณา บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด

ตั้งอยู่ ณ ที่ - เลขที่ ๔๖๗/๑ หมู่ที่ - ซอย -

ถนน บางแวก แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ชื่อโรงพิมพ์ที่พิมพ์ บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด

ตั้งอยู่ ณ ที่ - เลขที่ ๔๖๗/๑ หมู่ที่ - ซอย -

ถนน บางแวก แขวง / ตำบล บางไผ่ เขต / อำเภอ บางแค จังหวัด กรุงเทพมหานคร

หนังสือพิมพ์ฉบับนี้ นางสาววรรณ เดชานุวัตร เป็นผู้พิมพ์
นางสาววรรณ เดชานุวัตร เป็นผู้โฆษณา
นางสาววรรณ เดชานุวัตร เป็นบรรณาธิการ
บริษัท ชัมเมอร์บี จำกัด เป็นเจ้าของกิจการหนังสือพิมพ์

ออกให้ตั้งแต่ วันที่ ๑๒ เดือน พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๖๐
(ลงชื่อ)

(นางสาวกนกกร ศักดาเดช)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

พนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนสำหรับจังหวัด กรุงเทพมหานคร

