

ปีที่ 25 ฉบับที่ 8777 วันพุธที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2555 หน้า 30

**Marketing Byte**

  
 ● กาวร พงษ์วิทยาภุ  
 pawoot@tarad.com, Twitter.com/pawoot,  
 facebook.com/Pawoot, www.pawoot.com

## เลิกวัดจำนวน Like ในเฟซบุ๊ก

### สนใจจำนวน 'Talking About This' ดีกว่า

**ถ้าวัดถึงคำว่า "ไลค์" (Like) หรือ "ชอบ" ทุกวันนี้ทุกคนก็จะนึกถึงเฟซบุ๊กใช่ไหมครับ** บทความนี้หลายคนอาจจะแปลกใจว่า ทำไมวันนี้ผมมาแปลก ที่เชิญชวนให้มาหยุดสักคน กัดไลค์ แล้วอย่างนี้เราจะทำธุรกิจได้อย่างไร ถ้าไม่มีไลค์เราจะทำธุรกิจบนแพลตฟอร์มได้อย่างไร? วันนี้ผมมีคำอธิบายครับ

ปัจจุบันธุรกิจร้านค้าต่างๆ ในเมืองไทย ต่างหันเข้ามาใช้เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าและเป้าหมายกันอย่างมาก โดยตัวเลขที่ใช้วัดว่า เฟซบุ๊กของธุรกิจคุณมีคนนิยมเข้ามาใช้บริการก็คือ จำนวนคนกดไลค์ (Like) หรือ "ชอบ" ยังมีคนไลค์มากเท่าไร ยิ่งทำให้ธุรกิจคุณสามารถเข้าถึง และสื่อสารกับลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจได้มากขึ้นเท่านั้น บางแห่งเริ่มนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดผลความสำเร็จของการทำการตลาดผ่านทางเฟซบุ๊ก โดยวัดผลกับเฟซบุ๊กของคู่แข่ง จึงทำให้ตอนนี้บริษัทหรือธุรกิจต่างๆ หันมาสร้างหรือ "ใส่ล่า" จำนวนไลค์กันอย่างไม่มีสิ้นสุด โดยไม่สนว่าคนที่เข้ามากดไลค์จะเป็นกลุ่มเป้าหมายของเราหรือไม่ก็ตาม

โดยตอนนี้เฟซบุ๊กเพจของคนไทยที่มีจำนวนคนกดไลค์ที่มากกว่า 2 ล้านคน มีทั้งหมด 3 เพจ และมีคนกดไลค์มากกว่า 1 ล้านคน ทั้งหมด 20 เพจ (อ้างอิงจาก <http://zocialrank.com/facebook>) แต่คุณเชื่อไหมครับว่า หากมองย้อนกลับไปเมื่อต้นปี 2555 ที่ผ่านมามี หรือ 6-7 เดือนที่ผ่านมา ประเทศไทยมีเฟซบุ๊กเพจที่มีจำนวนคนกดไลค์มากกว่า 1 ล้านคน เพียงแค่ 2 เพจเท่านั้น นั่นก็คือ เฟซบุ๊กเพจของคุณตั้น อธิติตัน และวงดนตรีบ๊อดี้สแลม แต่ทำไมผ่านไปเพียงไม่กี่เดือนกลับมีเฟซบุ๊กเพจที่มีจำนวนคนกดไลค์มากกว่าล้านเพิ่มขึ้นมากกว่า 20 เพจเลยทีเดียว มันเกิดอะไรขึ้น?

ด้วยตัวเลขคนกดไลค์เยอะมากขึ้น ยิ่งสะท้อนให้เห็นว่าคนไทยนิยมใช้เฟซบุ๊กมากขึ้น โดยเฉพาะชาวกรุงเทพฯ ที่ติดลำดับเมืองที่มีประชากรใช้เฟซบุ๊กมากที่สุดในโลก แต่การที่มีประชากรใช้เฟซบุ๊กจำนวนมาก ก็ไม่จำเป็นที่เฟซบุ๊กเพจต่างๆ จะมีจำนวนการเติบโตสูงตามไปด้วย แล้วปัจจัยอะไร? ที่ทำให้เฟซบุ๊กเหล่านั้นเติบโตด้วยยอดไลค์สูงได้ขนาดนั้น

**มาดูกันว่า ทำไมเฟซบุ๊กหลายเพจคนไลค์ทะลุ ล้านเร็วมาก?** ช่วงหลายเดือนที่ผ่านมา มีคนไทยหลายกลุ่มที่สนใจเฟซบุ๊ก ได้คิดกลยุทธ์ต่างๆ มากมายที่จะ "หลอกล่อ" ให้เรากดไลค์ ที่เฟซบุ๊กเพจที่เขาสร้างขึ้นมาก" โดยบางครั้งคุณอาจจะกดไลค์ไปโดยที่คุณเองไม่ได้ตั้งใจก็ได้ ซึ่งวิธีการก็มีด้วยกันหลายวิธี เช่น สร้างแอฟชั่นมาให้ส่งรูปภาพทำนายคู่รัก เพื่อนรัก ขึ้นมาเมื่อคุณกดไลค์ หรือจะเป็นการมีเกมสล็อต หรือของรางวัลมาให้เล่นหรือล้อ หรือการโพสต์หรือลงประกาศข้อความพาดหัว ให้เชิญชวนให้อ่านในเฟซบุ๊กเพจ หรือหากคุณอยากอ่านข่าว ออกกวดวินีโสด ไฟล์ต่างๆ คุณต้องกดไลค์เพจก่อน คุณถึงจะได้ในสิ่งที่คุณต้องการ (แหม... ช่างแยบยลนัก) เป็นต้น

ทุกวิธีการที่กล่าวมา ใครจะเข้ามาร่วมเล่น หรือเข้ามาดูคุณจำเป็นต้อง "กดไลค์" ในเฟซบุ๊กเพจนั้นก่อน ซึ่งบางแห่งก็ใช้วิธีการติดปุ่มไลค์เพจไว้ที่เว็บไซต์เลย

**วิธีการเหล่านี้แหละครับ เป็นวิธีการสร้างให้คนกดไลค์เฟซบุ๊กเพจ ในรูปแบบและวิธีใหม่ และเป็นเทคนิคสำคัญที่ทำให้หลายๆ เฟซบุ๊กเพจ มีคนเข้ามากดไลค์สูงซึ่งนั่นมีผลกับดี และเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นอย่างมาก**

(ต่อด้านหลัง)

ล่าสุดเมื่อไม่กี่วันมานี้ เฟซบุ๊ก เริ่มเอาจริงในการตรวจสอบเรื่องนี้ โดยหากพบว่า เฟซบุ๊กเพจใดที่ใช้วิธีการที่ล่อหลอก ให้คนเข้าไปกดไลค์ในรูปแบบนี้อาจจะเข้าข่ายของการโดน "แบนเฟซบุ๊กเพจ" นั้นไปเลย จากที่เมื่อก่อนอย่างมากก็อาจจะเป็นแค่การ "แบนแค่อัพที่ใช้เล่นเท่านั้น"

อีกประเด็นที่น่าสนใจ "คุณถูกพูดถึงเท่าไร (Talking About)" คือสิ่งที่คุณควรสนใจมากกว่า" เฟซบุ๊กเองได้มองเห็นปัญหาของการไล่ล่าให้คน "กดไลค์" กันอย่างบ้าคลั่งอย่างไร เหตุผล เฟซบุ๊กจึงกำหนดค่าตัวเลขใหม่ขึ้นมาที่ชื่อว่า "ถูกพูดถึง (Talking about this)" ซึ่งค่าของตัวเลขนี้จะมาจากจำนวนคนที่เข้ามาส่วนร่วม (Engage) หรือมีกิจกรรมกับเฟซบุ๊กเพจของคุณ เช่น การเข้ามากดไลค์ในแต่ละข้อความ, การแชร์ (Share) หรือแบ่งปันข้อความของคุณออกไป, การเข้ามาโต้ตอบ หรือเขียนข้อความลงในหน้าเฟซบุ๊กเพจของคุณ หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่คุณมีในเฟซบุ๊กของคุณ ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นจะทำให้ค่าของ "ถูกพูดถึง (Talking about this)" เพิ่มมากขึ้น

นั่นหมายความว่า ถ้าเฟซบุ๊กเพจไหนมีจำนวนคนกดไลค์เยอะ แต่ค่าตัวเลข "ถูกพูดถึง (Talking about this)" ต่ำนั้น แสดงว่า เฟซบุ๊กเพจนั้นๆ ไม่ได้ได้รับความสนใจจากสมาชิกในเพจนั้นๆ นั่นหมายถึง คุณพูดหรือสื่อสารอะไรออกไป ก็ไม่มีใครเห็น ไม่มีคนดู ซึ่งมันหมายถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารไปยังลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมายก็น้อยลงด้วยเช่นกัน ซึ่งวิธีการที่จะดูตัวเลข "ถูกพูดถึง (Talking about this)" ก็เพื่อดูได้ที่หน้าเฟซบุ๊กเพจของคุณ มันจะอยู่ข้างๆ ตัวเลขไลค์ด้านบนครับ (ดูภาพด้านล่างประกอบ)

ส่วนวิธีการที่จะทำให้เฟซบุ๊กเพจของคุณ "ถูกพูดถึง (Talking about this)" เพิ่มมากขึ้น คุณต้องเพิ่มการ "มีส่วนร่วม" กับเฟซบุ๊กเพจนั้นๆ โดยมีปัจจัยหลายอย่างที่สำคัญ ได้แก่ ลักษณะการพูดคุยแบบเป็นมิตร, การตอบคำถามสมาชิกในเพจอย่างสม่ำเสมอ, คุณภาพของข้อมูลที่น่ามาลง,



การสร้างประสบการณ์ที่ดีกับสมาชิกในเพจ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็น ส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ สมาชิกที่กดไลค์เพจของเราออกมามีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับธุรกิจหรือสินค้าของเรามากขึ้นผ่านทางเฟซบุ๊กเพจ และเมื่อสมาชิกมีส่วนร่วมกับคุณมากขึ้นเท่าไร โอกาสที่คุณจะสามารถสื่อสารและสร้างความเข้าใจในสินค้าหรือบริการของคุณก็ไม่ใช่เป็นเรื่องยากอีกต่อไป

แล้วทำอย่างไรถึงจะได้ผล? ปัจจุบันเฟซบุ๊ก ได้ให้ความสำคัญกับค่า "ไลค์" และ "ถูกพูดถึง" พอๆ กันครับ เพราะค่าตัวเลขทั้ง 2 ตัวนี้ ควรจะเติบโตไปพร้อมๆ ซึ่งถึงจะเป็นวิธีที่ถูกต้องและควรทำ เพราะมันจะแสดงให้เห็นถึง "ความมีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้าของคุณผ่านทางเฟซบุ๊ก" ลองเริ่มเปรียบเทียบตัวเลข "ถูกพูดถึง" ของคุณกับคู่แข่งของคุณ ว่าใครมีประสิทธิภาพ (Efficiency) มากกว่ากัน จะดีกว่าที่มากดูแต่ตัวเลขคนกดไลค์เพียงอย่างเดียว

ดังนั้นถ้าใครยังคิดว่า ต้องมีตัวเลขคนกดไลค์ในเฟซบุ๊กมากๆ ไว้ก่อน ผมต้องบอกว่ายากๆ เลยละครับ อยากลองดูว่าคู่แข่งของคุณ หรือว่าในประเทศไทย เฟซบุ๊กเพจไหนมีถูก "พูดถึงมากที่สุด" ลองไปดูได้ที่ <http://socialrank.com/facebook> ได้เลยครับ