

Hooked by Nir Eyal

— ตอนที่ 1

The Hook Model มันเริ่มมาจากการที่ Nir Eyal ผู้เป็นนักเขียนได้มีความสนใจเรื่องวิธีสร้างสินค้าให้คนใช้จนเป็นนิสัย



ประกอบไปด้วยกัน 4 ส่วน

- Trigger คือ แรงกระตุ้น
 - External Trigger เป็นปัจจัยภายนอก
 - Internal Trigger เป็นปัจจัยภายในอย่างความรู้สึก
- Action คือ สิ่งที่ทำให้เกิดรางวัล
- Variable Reward คือ สิ่งที่ทำให้ลงแรงกับสินค้าต่อ
- Investment คือ การลงทุนเพื่อจะทำให้ใช้สินค้าใช้ได้ดีขึ้นในอนาคต

****สังเกตว่ามันแปรผันตามอารมณ์มากกว่า**

The Habit Zone

เป็นสิ่งที่ เป็นนิสัย หรือทำไปแบบไม่รู้ตัว อาจเกิดจากการทำบ่อยหรือทำแล้วดียัง

- Perceived Utility ไม่ว่ามีน้อยหรือมากก็ส่งเสริมให้เป็น “นิสัย” ได้ (ไม่มีวิธีตายตัว)



— ตอนที่ 2

อิงจาก The Hook Model จะได้ Trigger + Action

1. External T. แบ่งได้...

| ได้กลุ่มคนระยะสั้น >> เรียกคนครั้งแรก | ได้กลุ่มคนระยะยาว |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Paid Trigger (ได้จากเงิน) เช่น โฆษณา * เร็วแต่แพง - Earned Triggers (ได้จากชื่อเสียง) เช่น ได้เป็นที่ 1 หรือได้รับการขึ้นชื่อ | <ul style="list-style-type: none"> - Relationship Triggers (ได้จากการบอกต่อ) *กระจายได้เร็วและไกล - Owned Trigger (ได้จากสิ่งผู้ใช้มีอยู่) เช่น ข่าวหรือข้อความสมัครได้ |

2. Internal Trigger ****เน้นอารมณ์ด้านลบมีผลมากกว่า**

เมื่อคนใช้ไปเรื่อยๆ External Trigger น้อยลง เพราะคนจะถูกกระตุ้นผ่าน Internal Trigger แทน

Building Triggers

ถ้าจะใช้ Internal Trigger ได้ต้องเข้าใจถึง User Pain (ความทุกข์ของคนใช้งาน)

Declared Preferences vs. Revealed Preference

Declared Preferences คือสิ่งที่คนพูด / แต่สิ่งที่ทำจริง คือ Revealed Preference เป็นเน็ต

**จากที่เห็นทำให้รู้ว่า “User ไม่รู้ว่าจริงๆแล้วตัวเองต้องการอะไร” ซึ่งเราสามารถแก้ได้ด้วยการเขียน Persona >> ช่วยเห็นภาพเดียวกัน

Action

Behaviour (การกระทำ) = Motivation (สิ่งที่ส่งผลให้ทำ) + Ability (ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จ) + Trigger

Heuristics **มักไม่ได้เป็นไปตามลอจิก

- The Scarcity Effect: เมื่อจำนวนสินค้าลดลง ความต้องการจะเพิ่มขึ้น
- The Framing Effect: คุณค่าของของขึ้นอยู่กับการจัดกรอบของมัน
- The Anchoring Effect: เรามักจะตัดสินใจจากข้อมูลเพียงชิ้นเดียว
- The Endowed Progress Effect: เมื่อเราคิดว่าใกล้ถึงเป้าหมายมากขึ้น ความต้องการที่จะทำให้สำเร็จก็จะเพิ่มตาม

— ตอนที่ 3

สิ่งที่ส่งผลให้เราใช้ต่อ คือ The Hook Model = Variable Reward (รางวัลที่ได้รับตอบแทน (เล็กๆน้อยๆ)) + Investment

Variable Rewards มี 3 รูปแบบ

- Rewards of Tribe (การยอมรับจากสังคม) เช่น กด Like
- Rewards of Hunt (เงิน สิ่งของ หรือข้อมูล) เช่น เงินจากการสุ่ม
- Rewards of Self (จากเคส) เช่น ตามล่ารางวัลทุกอย่าง

Investment

เป็นสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังในระยะยาว เช่น การเก็บรูปไว้เพื่อจะได้มาดูภายหลัง หรือสิ่งที่ทำแล้วคุ้มภายหลัง

- Data ข้อมูลของตัวเองที่ใส่เข้าไประบบ
- Content ข้อมูลจากที่ต่างๆที่เอามาใส่ในระบบ
- Followers จำนวนคนติดตาม
- Reputation สร้าง Rating
- Skill สะสมจนถนัด

— ตอนที่ 4

Business Impact of Habit-Forming Product

- Vitamins คือ ใช้แล้วดี ขาดไปไม่เป็นไร
- Painkiller คือ ใช้เพื่อแก้ปัญหา ขาดไม่ได้

Habit Opportunity

- Mirror: เจอปัญหาเอง แล้วหาวิธีแก้ให้ง่ายขึ้น
- Niche: เจาะกลุ่มให้คนหม่มาก
- New Interaction: ดัดแปลงจากสิ่งที่มี

Habit Testing > สร้างประสบการณ์ในการใช้มากขึ้น





- Internal Trigger: แก้ User Pain อย่างไร?
- External Trigger: อะไรเป็นจุดดึงดูด?
- Action: ใช้อย่างไร? (ลดความซับซ้อนได้ไหม)
- Variable Reward: ต้องการรางวัล?
- Investment: ทำให้กลับมาใช้งานมากขึ้นรึป่าว?

ทดสอบด้วย 3 ขั้นตอน

- Identify: กำหนดว่า ใช้บ่อยแค่ไหนถึงเป็นแฟนตัวยง (ปกติคิดว่าเป็น 5%)
- Codify: หาสาเหตุว่าทำไมเป็นแฟนตัวยง?
- Modify: วิเคราะห์และแก้ไขให้คนเป็นแฟนตัวยงง่ายขึ้น

Morality of Manipulation **ทำให้สิ่งนั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตให้ได้

ประเด็นคือ ใช้เองรึป่าว? มันช่วยเหลือคนใช้ไหม?

| | Creator doesn't use it | Creator uses it |
|--|---|---|
| Habit materially improves user life |  Peddler |  Facilitator |
| Habit doesn't improve user life |  Dealer |  Entertainer |

- Facilitator (ใช้เอง + ช่วยคน) > เข้าใจปัญหาของคนใช้ได้ดีที่สุด
- Peddler (ไม่ใช้เอง + ช่วยคน) > สร้างเพื่อแก้ปัญหาคนอื่น
- Entertainer (ใช้เอง + ไม่ได้ช่วยคน) > เน้นความบันเทิง
- Dealer (ไม่ใช้เอง + ไม่ได้ช่วยคน) > มีผลประโยชน์ทางธุรกิจ

ตัวอย่าง



- Trigger : รู้สึกรอยากดูดวง ซึ่งอาจเกิดจากความเศร้า (Internal Trigger)
- Action : ดูดวง (ฟรี/เสียเงิน)
- Reward : ได้รับแต้ม (อาจสามารถเอาไปใช้ดูดวงฟรี แลกส่วนลด ฯลฯ)
- Invertment : ดูดวงเพื่อสะสมแต้มไปแจกรางวัลต่างๆ ตามกิจกรรมที่จัดขึ้น