

บทคัดย่องาน R2R เรื่องการพัฒนาเฟสบุ๊คแฟนเพจของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา
The development of the Health Promotion Center 12 Yala's Facebook Fan page

นภาพร เตโช

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

การพัฒนาเฟสบุ๊คแฟนเพจศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อหาแนวทางการพัฒนาเฟสบุ๊คแฟนเพจศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา 2.ศึกษาลักษณะโพสต์ที่ได้รับการตอบรับจากกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวัดผลค่าของการกดถูกใจ(like), การแบ่งปัน (share) และการแสดงความคิดเห็น(comment)ผ่านเครื่องมือการเก็บข้อมูลที่เรียกว่า “Facebook Insights”

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ทำการศึกษาในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 – พฤษภาคม 2559 โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาพัฒนางานทำให้ได้แนวทางการพัฒนาเฟสบุ๊คแฟนเพจศูนย์อนามัยที่ 12 ดังนี้

- 1.กำหนด Page Concept ให้ชัดเจน และทำความเข้าใจกับผู้ดูแลระบบทุกคน เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย รูปแบบ การนำเสนอเนื้อหาของเฟสบุ๊คแฟนเพจ
 2. พัฒนารูปแบบสื่อที่โพสต์ ให้มีความน่าสนใจ เช่น อินโฟกราฟฟิค, แบนเนอร์, ภาพกิจกรรม, ข่าวสุขภาพ, บทความสุขภาพ, เรื่องเล่า, คลิปวิดีโอ, ข่าวสารสาระความรู้จากลิงค์ต่างๆ กิจกรรมมีส่วนร่วมบนแฟนเพจ, การแพร่ภาพสดทาง Facebook Live เป็นต้น
 3. โพสต์สื่ออินโฟกราฟฟิค หรือ แบนเนอร์ ออกแบบสวยงาม น่าสนใจ และเข้าใจง่าย เน้นรูปภาพ ข้อความบนสื่อไม่มาก สัปดาห์ละ 1 เรื่อง
 - 4.โพสต์ประเด็นเนื้อหาที่น่าสนใจ มีประโยชน์ เป็นที่สนใจในช่วงเวลานั้น เป็นเรื่องใกล้ตัว เกี่ยวข้องกับคนทุกวัย มีผลกระทบต่อสุขภาพและตรงกับความต้องการกลุ่มเป้าหมาย
 5. ควรโพสต์ข้อมูลข่าวสารบนแฟนเพจอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง เพื่อให้มีข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและโพสต์ในช่วงเวลาที่แฟนเพจมีการเข้าถึงมาก เช่น ช่วงเที่ยงวัน ช่วงเย็นถึงสามทุ่ม
 6. ควรมีผู้ดูแลระบบหลักมากกว่า 1 คน เพื่อทำหน้าที่ โพสต์เนื้อหา ดูแล ตรวจสอบ ติดตามหน้าแฟนเพจ และข้อมูลเชิงลึกอย่างสม่ำเสมอ
 7. ประชาสัมพันธ์แฟนเพจผ่านบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 12 ประชาชนและภาคีเครือข่ายในพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง
 8. ศึกษาเทคนิคใหม่ๆ และวิธีการนำเสนอของแฟนเพจอื่นๆ ที่มีวัตถุประสงค์ใกล้เคียงกัน
- จากการนำแนวทางการพัฒนาเฟสบุ๊คแฟนเพจไปปฏิบัติ พบว่า มีการเพิ่มของจำนวนสมาชิกแฟนเพจอย่างต่อเนื่อง จากเดิม 870 คน เป็น 5,600 คน เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่า สมาชิกแฟนเพจ อยู่ในช่วงอายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 47 ผู้หญิงร้อยละ 74 ผู้ชายร้อยละ 26 ส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ยะลา ปัตตานี สงขลา การเพิ่มจำนวนสมาชิกแฟนเพจสูงสุด คือ วันละ 983

ลักษณะของโพสต์ที่ทำให้มีการเข้าถึงสูง และส่งผลต่อการกดไลค์แฟนเพจ กดแชร์ และมีส่วนร่วมในเพจ ได้แก่

- 1.โพสต์ที่เป็นรูปภาพ อินโฟกราฟฟิค ออกแบบสวยงาม น่าสนใจ ข้อความไม่มาก เข้าใจได้ง่าย
- 2.โพสต์ที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์ น่าสนใจ มีผลต่อทุกกลุ่มวัย เป็นเรื่องสำคัญและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ
3. คลิปวิดีโอ กิจกรรมของหน่วยงานหรือเครือข่าย เน้นความสนุกสนาน บันเทิง น่าติดตามรวมทั้งที่เป็นสาระความรู้ที่เป็นประโยชน์ การให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร

ผลการศึกษายังพบว่า โพสต์ที่มีการเข้าถึงสูง แร้งสูง และมีการแสดงความคิดเห็นสูง จะส่งผลต่อการกด like แพนเพจสูงขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ด้านวิชาการ ควรมีการบูรณาการร่วมกับนักวิชาการ และสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องจัดทำประเด็นเนื้อหา ด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ที่ถูกต้อง ทันสมัย มีประโยชน์ เข้าใจได้ง่าย จัดเก็บเป็นคลังความรู้ของหน่วยงาน พร้อมนำเผยแพร่ผ่านแฟนเพจ

ด้านปฏิบัติการ ควรมีองค์ความรู้หรือประเด็นเนื้อหาสุขภาพ มาสร้างเป็น Content ที่น่าสนใจเข้าใจง่าย โดนใจกลุ่มเป้าหมาย เช่น อินโฟกราฟฟิค คลิปวิดีโอสั้นๆ บทความ และควรมีการเผยแพร่ความรู้ผ่านแฟนเพจอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ด้านการพัฒนาองค์กร ควรมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กร เพื่อสร้างความร่วมมือในการสื่อสารสุขภาพ ผ่านสื่อสังคม(Social Media) และใช้ประโยชน์จากสื่อ ในการดูแลสุขภาพตนเอง รวมทั้งควรหาวิธีการเพิ่มสมาชิกที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา คือ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่างให้มากขึ้น เพื่อให้ใช้แฟนเพจเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ให้ประชาชนและภาคีเครือข่ายได้เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน