

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

นับแต่ต้นศตวรรษที่ 21 ที่ผ่านมา โลกมีการปรับเปลี่ยน ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สังคม ระบบเศรษฐกิจโลกรูปแบบใหม่ๆ ความระแวงระวัง วิตกกังวลกับภัยสงครามระหว่างชาติตะวันตกและตะวันออก อันรวมไปถึงสงครามทางการค้าจนกระทั่งปลายปี ค.ศ.2019 ภัยใหม่ รูปแบบเดิม ซึ่งมีการพัฒนาความซับซ้อนด้านพันธุกรรมมากขึ้น ได้ระบาดขึ้น นั่นคือโรคอุบัติใหม่ สายพันธุ์โคโรนา ที่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ตั้งชื่อว่า Corona virus disease starting in 2019 หรือ Covid-19 จากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของโรคอุบัติใหม่ โคโรนา 2019 โดยไม่มีแนวทาง หรือวิธีการในการบริหารจัดการทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของโรคครั้งนี้ ขณะที่คนทั่วโลกต่างมีความต้องการที่จะรู้สาเหตุของการระบาดของโรคอุบัติใหม่นี้ เพื่อการแก้ไข หรือระวังป้องกัน ในช่วงเวลาเดียวกันข้อมูลข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกับโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนาในมิติต่างๆก็เริ่มปรากฏ ซึ่งมีทั้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริง และไม่เป็นความจริง หรือข่าวปลอม (Fake NEWS) เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในโซเชียลมีเดียซึ่งองค์การอนามัยโลกระบุว่า การกำจัดโรคนั้นทำได้ยากและการจะป้องกันได้ ต้องมีการแทรกแซงที่สามารถขัดจังหวะการส่งผ่านเชื้อให้ได้ ทั้งนี้ แม้เชื้อโควิด 19 จะถูกกำจัดให้หมดไปในหมู่มนุษย์ แต่หากไวรัสยังคงอยู่รอดในรูปแบบตามธรรมชาติในสัตว์ ฯลฯ แหล่งกักเก็บเหล่านั้นซึ่งสามารถทำให้ไวรัสเวียนกลับมาได้ (ผู้จัดการออนไลน์ สืบค้น 10 พฤษภาคม 2563)

การเดินทางของข้อมูลข่าวสารที่เป็นการเปิดเผยข้อเท็จจริงของสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากประเทศจีน ประเทศต้นกำเนิดของโรคระบาด ไปถึงองค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ใช้เวลาในการกลั่นกรองข้อมูลที่น่าเชื่อถือไป จึงส่งผลกระทบต่อตามมาด้วยการแพร่ระบาดที่ลุกลามไปในทวีปเอเชีย เพราะไม่มีข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อรับมือโรคระบาดไวรัโคโรนา 2019 ระยะเวลา 1 เดือน คือระยะเวลาที่ระบาดไปทั่วทวีปเอเชีย และ 4 เดือน คือระยะเวลาที่ระบาดไปทั่วโลก การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ถือว่ารวดเร็ว พร้อมกับส่งผลกระทบต่อรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิต ทำให้คนทั่วโลกตื่นกลัว ประกอบกับลักษณะของการแพร่ขยายของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 ที่ระบุว่าผู้ที่ติดเชื้อไวรัสนั้นจะไม่ปรากฏอาการจนกว่าจะครบ 14 วัน ซึ่งขณะนี้ยังไม่ปรากฏอาการผู้ที่มีเชื้อไวรัสอยู่ในร่างกายสามารถเป็นพาหะได้ นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่คลิปที่อ้างว่าเป็นผู้ติดเชื้อโรคอุบัติใหม่ ไวรัสโคโรนา 2019 เสียชีวิตในที่สาธารณะหลากหลาย

สถานที่ในหลายประเทศที่ปรากฏผ่านสื่อโซเชียลมีเดียรูปแบบต่าง ๆ ยิ่งเพิ่มความตื่นตระหนก และความหวาดกลัวของผู้ที่เสพข่าวสาร จนกลายเป็นวิกฤต ของคนทุกคนบนโลก ขณะที่รัฐบาลของประเทศที่พบว่าผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่างหาแนวทาง และมาตรการในการควบคุม และป้องกันในมิติต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำให้ตัวเลขผู้ติดเชื้อโรคอุบัติใหม่นี้เพิ่มขึ้น รวมถึงการควบคุมข่าวสารที่เป็นจริงด้วย

ด้านประเทศไทย ได้พบผู้ป่วยรายแรกช่วงต้นเดือนมกราคม พ.ศ.2563 และตัวเลขผู้ป่วยในประเทศเริ่มเพิ่มขึ้น ซึ่งได้สร้างความตื่นตระหนกให้กับประชาชนโดยทั่วไปเป็นอย่างมาก ประกอบกับมีการนำเสนอข่าวที่มีทั้งจริงและไม่จริงเป็นจำนวนมาก จนกระทั่งในต้นเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 กระทรวงสาธารณสุขได้เริ่มมีการแถลงข่าวสถานการณ์โรคอุบัติใหม่นี้ขึ้นเป็นประจำทุกวัน ซึ่งเป็นการจัดการสื่อสารข้อมูลในด้านการสาธารณสุขเป็นหลัก พร้อมมีการประกาศให้โรคอุบัติใหม่ ไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตราย ภายหลังจากการรับคนไทยกลับจากเมืองอู่ฮั่น และจากนั้นก็มีการระบาดในประเทศไทยเพิ่มขึ้นจากแรงงานที่มาจากต่างประเทศ การแพร่ระบาดจากการรวมตัวของคนหมู่มาก จนกระทั่งมีการเสียชีวิตของผู้ป่วยรายแรก และการระบาดมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น จนกระทั่งรัฐบาลจำเป็นต้องประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 เป็นลำดับต่อมา และมีการแถลงข่าวสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้นในประเด็นเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานการณ์ และการยืนยันข้อมูลข่าวสารที่เป็นเรื่องจริง และตอบโต้ข่าวสารที่เป็นเท็จ หรือ Fake NEWS อย่างจริงจังขณะที่บทบาทการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนในประเทศไทยห้วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 ถูกสังคมจับตา โดยเฉพาะประเด็นเสรีภาพบนความรับผิดชอบ เพราะมีความคาดหวังจากผู้เสพสื่อในการได้รับองค์ความรู้จากการรับข้อมูลข่าวสาร มากกว่าการรายงานเฉพาะตัวเลขผู้ติดเชื้อหรือเสียชีวิต (สำนักข่าวอิศรา ออนไลน์ ,สืบค้น 10 มิถุนายน 2563)

การจัดการสื่อสารเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ ไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทยในระยะแรกยังถือว่าไม่ชัดเจนและครอบคลุม เนื่องจากยังมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดเชิงลึกของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 โดยนับระยะเวลาตั้งแต่พบผู้ป่วยรายแรกในประเทศไทยในเดือนมกราคม จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ที่กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการแถลงข่าวเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ ไวรัสโคโรนา 2019 นั้น เป็นเวลาเกือบ 1 เดือน ซึ่งในระยะดังกล่าวได้สร้างความสับสนกังวลต่อประชาชนทั่วประเทศเป็นอย่างมาก กระทั่งต่อมามีการแถลงข่าวให้ข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 ในมิติต่าง ๆ อาทิ ที่มาของโรค, ลักษณะอาการของโรค, ลักษณะการติดต่อของโรค,วิธีการป้องกัน เป็นต้น ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์การแพร่ระบาด

ของโรคจึงเริ่มลดลง อีกด้านหนึ่งการประกาศใช้พระราชกำหนดบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 ของรัฐบาลได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรุนแรง ธุรกิจบางประเภทต้องเลิกดำเนินกิจการ พนักงานถูกเลิกจ้าง ยิ่งผู้มีรายได้น้อยที่ทำงานรับจ้างยิ่งได้รับผลกระทบในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะไม่มีการจ้างงาน ระบบเศรษฐกิจของประเทศต้องหยุดเคลื่อนไหวอย่างฉับพลัน ทำให้รัฐบาลต้องกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 โดยในรายละเอียด และข้อมูลบางเรื่องที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจยากในประเด็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติเพื่อขอรับการเยียวยาจากรัฐบาล

สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ซึ่งเป็นสื่อของรัฐบาล สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีหน้าที่ในการสื่อสารนโยบายรัฐบาลไปสู่ประชาชนในพื้นที่ 9 จังหวัดภาคตะวันออก คือ จันทบุรี, ระยอง, ตราด, ชลบุรี, สมุทรปราการ, ฉะเชิงเทรา, นครนายก, ปราจีนบุรี และสระแก้ว ต้องดำเนินการสื่อสารนโยบายของรัฐบาลในการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งรวมไปถึงขั้นตอน วิธีการที่จะเข้าถึงหลักการเยียวยาของรัฐบาลที่มอบให้แก่ประชาชน โดยมีหน่วยงานในสังกัดเป็นผู้ส่งสารออกไป ประกอบด้วย 1) สำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดจันทบุรี ตราด ระยอง ชลบุรี นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา และสมุทรปราการ ที่มีหน้าที่สื่อสารข้อมูลภาครัฐในระดับจังหวัดของภาคตะวันออก 2) สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) จังหวัดจันทบุรี สื่อสารกับผู้รับชมโทรทัศน์ทั่วทั้งภาคตะวันออก 3) สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี, สระแก้ว, ระยอง, ชลบุรี และตราด สื่อสารกับผู้ฟังวิทยุกระจายเสียงครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออก และ 4) Face book Fan Page สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 กรมประชาสัมพันธ์ สื่อสารทางโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงนโยบายการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากโรคอุบัติใหม่จากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ให้ได้มากที่สุด อันจะนำไปสู่การประคับประคองการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไปได้ ซึ่งการเลือกใช้การสื่อสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ผ่าน Facebook Fan Page สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 กรมประชาสัมพันธ์ ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 ได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างดี โดยในระยะเวลาตั้งแต่เกิดสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 เดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563 ปรากฏว่ามีผู้สนใจติดตามเพจเพิ่มขึ้นกว่า 200,000 คน

นอกจากนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 ได้ทำหน้าที่ด้านการสื่อสารในเหตุการณ์สำคัญๆ ของประเทศไทยมาหลายวาระ อาทิ งานชุมนุมลูกเสือโลก ครั้งที่ 20 (2545) ณ จังหวัดชลบุรี, การประชุมคณะรัฐมนตรีนอกสถานอย่างเป็นทางการ ครั้งที่ 1 ณ จังหวัดตราด (2545), งานชุมนุมลูกเสือภาคพื้นเอเชีย-แปซิฟิก ครั้งที่ 25 (2547) ณ จังหวัดชลบุรี, การแข่งขันกีฬา

ซีเกมส์ ครั้งที่ 24 กีฬาทางน้ำ ณ จังหวัดชลบุรี (2550), การประชุมรัฐสภาอาเซียนครั้งที่ 30 ณ จังหวัดชลบุรี (2552), การออกเสียงประชามติร่างรัฐธรรมนูญไทย พ.ศ. 2559, สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ เปิดโครงการพระราชดำริบรรเทาอุทกภัย 'คลองภักดีรำไพ' (2560), พระราชพิธีบรมราชาภิเษก พุทธศักราช 2562 เป็นต้น

นอกจากนี้ยังได้ทำหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในช่วงการเกิดภาวะวิกฤตของประเทศไทยด้วย อาทิ ภัยพิบัติแก๊สฟอสจีนรั่วที่โรงงานพอลิคาร์บอนเนตในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ที่มีผู้เสียชีวิต 1 คน และบาดเจ็บ 814 คน (2543), วิกฤตการณ์การเมืองไทย พ.ศ. 2548–2553 โดยการชุมนุมของคนเสื้อแดงในปี 2553 และสถานการณ์บ้านปลายเกิดเหตุยึดสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) ส่วนกลาง กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อบังคับให้จอดไม่ให้ออกอากาศได้ ทางสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ได้รับมอบหมายจากกรมประชาสัมพันธ์ ให้ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) จังหวัดจันทบุรี ดำเนินการเป็นแม่ข่ายออกอากาศแทน สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) ส่วนกลาง, ภัยพิบัติมหาอุทกภัย พ.ศ. 2554, ภัยพิบัติ "น้ำมันรั่ว" กลางทะเล ณ จังหวัดระยอง (2556), วิกฤตการณ์การเมืองไทย พ.ศ. 2556–2557, ภัยธรรมชาติไวรัส Covid-19 (2563) เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ได้ทำหน้าที่ในฐานะสื่อมวลชนของภาครัฐ ในการจัดการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงไปสู่สาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับเชื่อถือ เชื่อมั่นจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน และประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 9 จังหวัดภาคตะวันออก

จากความสำคัญดังกล่าว การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ผ่านสื่อออนไลน์ Face book Fan page ได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการสื่อสารข้อมูลในทุกมิติของสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 และจะมีบทบาทมากขึ้นในการจัดการสื่อสารของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี จนทำให้ประชาชนในพื้นที่เขตความรับผิดชอบและประชาชนโดยทั่วไป ให้ความสนใจและติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ที่สื่อสารโดยสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤติไวรัสโคโรนา 2019 สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี” ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูล หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล รักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่อื่นๆ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละองค์กร หน่วยงาน อันเป็นการนำไปสู่การพัฒนาด้านการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤติต่างๆ ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ส่งผลให้เกิดประโยชน์กับประชาชน และประเทศชาติ

### ปัญหานำการวิจัย

1. สำนักงานประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านสื่อออนไลน์ Face book Fan page อย่างไร
2. การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรีในปัจจุบันเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ของ Face book Fan page ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี
2. เพื่อศึกษาการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี

### ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี
2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ Face book Fan page
3. ขอบเขตด้านเวลา ใช้เวลาในการเตรียมข้อมูล จัดลำดับข้อมูล พร้อมทั้งการสัมภาษณ์ และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ระยะเวลาในการวิจัย เริ่มตั้งแต่ ธันวาคม 2563 – มิถุนายน 2564

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต และทราบถึงวิธีการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ที่ปรากฏอยู่บน Face book Fan page ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และประยุกต์ใช้กับสื่อออนไลน์รูปแบบอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่ต้องมีการสื่อสารในภาวะวิกฤตต่อไปในอนาคต

3. ได้วิธีการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤติที่เหมาะสมกับลักษณะและพฤติกรรมของประชาชนผู้รับสาร ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพประชาชน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมสุขลักษณะในการป้องกันหรือดูแลตนเองของประชาชน ไม่ให้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคติดเชื้ออื่นๆ

### นิยามศัพท์

**การจัดการสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ผ่านสื่อออนไลน์ Face book Fan page ไปยังประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 9 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี นครนายก ปราจีนบุรี ระยอง สระแก้ว จันทบุรี ฉะเชิงเทรา และตราด โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนเกิดการรับรู้ร่วมกัน

**ภาวะวิกฤติ** หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นจากเชื้อไวรัสในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

**ไวรัสโคโรนา 2019** หมายถึง เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศว่าเป็นโรคติดต่อร้ายแรงที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว โดยแพร่จากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจมูกหรือปากซึ่งขับออกมาเมื่อผู้ป่วยไอหรือจาม ซึ่งสามารถติดเชื้อหรือรับเชื้อได้จากการหายใจเอาฝอยละอองเข้าไปจากผู้ป่วย หรือจากการเอามือไปจับพื้นผิวที่มีฝอยละอองเหล่านั้นแล้วมาสัมผัสบริเวณใบหน้า ซึ่งมีระยะเวลาเริ่มตั้งแต่การติดเชื้อและการแสดงอาการ (ระยะฟักตัว) จะมีระยะเวลาตั้งแต่ 1-14 วัน

**สำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี** หมายถึง หน่วยงานราชการสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา มีพื้นที่รับผิดชอบ 9 จังหวัด ภาคตะวันออก คือ จังหวัดจันทบุรี ตราด ระยอง ชลบุรี นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา และสมุทรปราการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชน ในการดูแลป้องกันตัวเอง

**Face book Fan page** หมายถึง สื่อออนไลน์ Face book ที่สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ใช้ในการสื่อสารเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ไปสู่ประชาชน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ การสื่อสารในภาวะวิกฤต และ แนวคิดและทฤษฎี การใช้สื่อออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหา ข้อมูล ข่าวสาร มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ (Conceptual Framework) ดังนี้

