



# ความสำคัญของ Risk & Crisis Communication



\* รายได้ส่วนหนึ่งจากค่าลงทะเบียนหลังจากนักค้าใช้จ่ายจะนำไปมอบให้องค์กรการกุศลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

## REPUTATION RISKS & CRISIS COMMUNICATION STRATEGIES 2011

23-24 November 2011 at Grand Millennium Sukhumvit, Bangkok | The Forum will be in Thai.

In today's greater challenges, risks and rumors emerge each day in different forms and agendas with recent cases from product recalls, extreme environmental damage, automotive sector crisis and frauds, most companies are not immune for a crisis and unprepared to deal with this fast-moving effects of corporate or operational catastrophe. **The Executive Alliance's latest PR forum in the year 2011 of "Reputation Risks & Crisis Communication Strategies"** designed for providing latest global and local insights of risks assessment in today's PR operations, equip with practical strategies to build, protect & measure corporate brand and reputation and manage issues and crisis effectively with our high experience guest speakers from different sectors.

Lesson in this  
: No two  
disasters are  
the same

Bill Paterson

(อดีต) ทูตออสเตรเลียประจำประเทศไทย  
ในรายงานบทเรียนจากกรณีศึกษา  
Thailand - Tsunami

# Crisis Management

## Bounce Back



### TOURISM RISK, CRISIS AND RECOVERY MANAGEMENT GUIDE

#### นิยามในธุรกิจท่องเที่ยว

วิกฤติเป็นเหตุการณ์หรือชุดของสถานการณ์ที่เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงหรือทำลายโอกาสทางการตลาดและชื่อเสียงของธุรกิจ (ในแง่นี้คือธุรกิจท่องเที่ยวและความเกี่ยวข้องกับการเป็นจุดหมายปลายทางในระดับภูมิภาคด้วย)

#### พื้นฐานของความสัมพันธ์

- (1) วิกฤติเกิดขึ้น แม้จะมีการจัดการกำกับ รวมทั้งเกิดจากธรรมชาติ การก่อการร้าย ความไม่สงบทางการเมือง อาชญากรรม โรคระบาด ฯลฯ
- (2) วิกฤติเกิดขึ้น อันเป็นผลมาจากการขาดหรือการล้มเหลวของการจัดการกำกับ เช่น ไม่มียุทธศาสตร์, ขาดข้อมูล ,การจัดการด้านการประกันภัย ฯลฯ

# CRISIS = DANGER/THREAT and for OPPORTUNITY

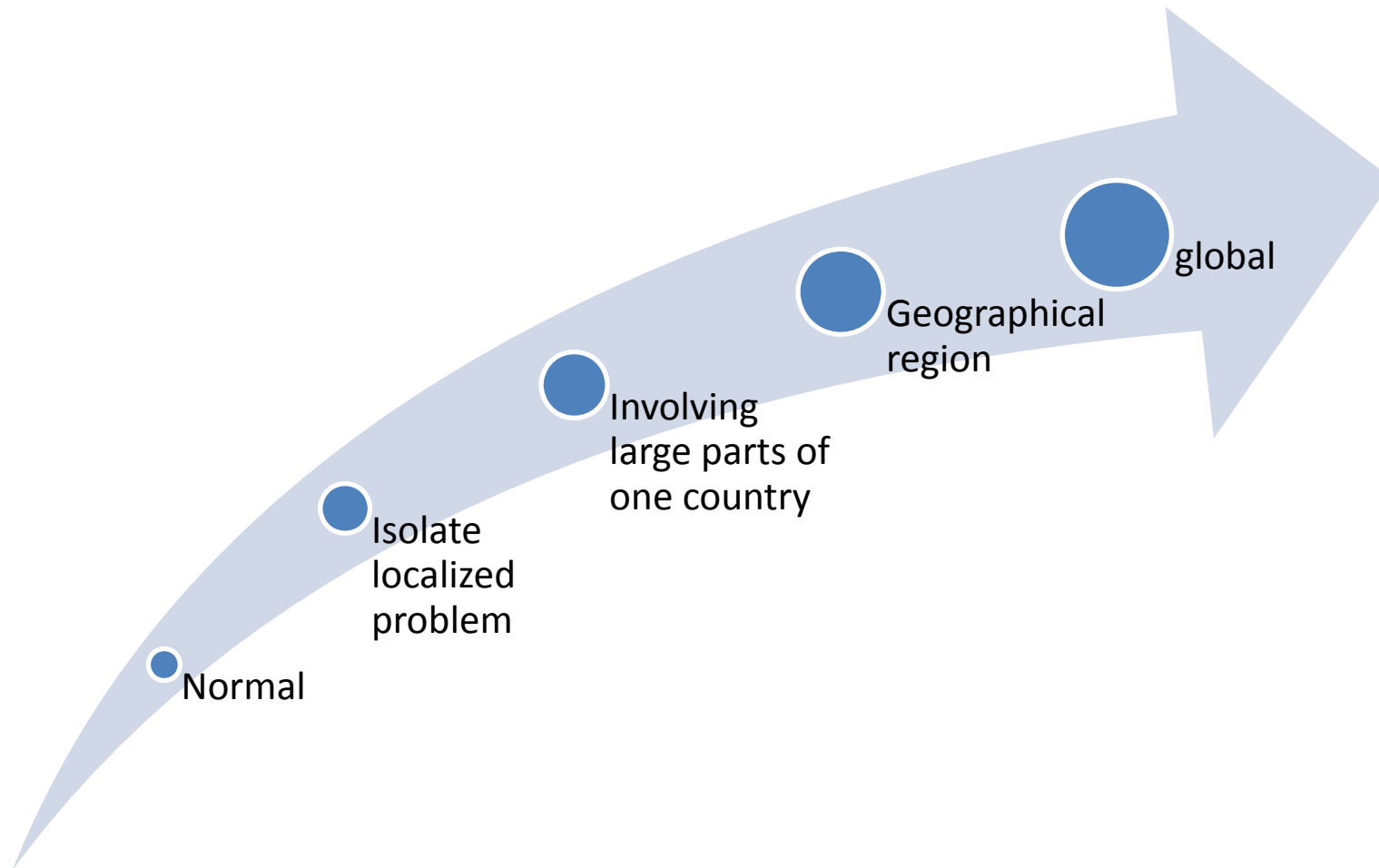
Have we effectively used this crisis event as an opportunity to improve our business/destination's infrastructure, operation, image, reputation and marketability?

**BUILD BACK BETTER**

The image shows the Chinese characters '危机' (Wēi Jī) in a large, stylized font. The characters are rendered in a gradient of orange and yellow, with a slight 3D effect. The character '危' (Wēi) is on the left and '机' (Jī) is on the right. The font is bold and modern.

In Mandarin, the 2 characters defining the word "CRISIS" stand for DANGER / THREAT and for OPPORTUNITY.

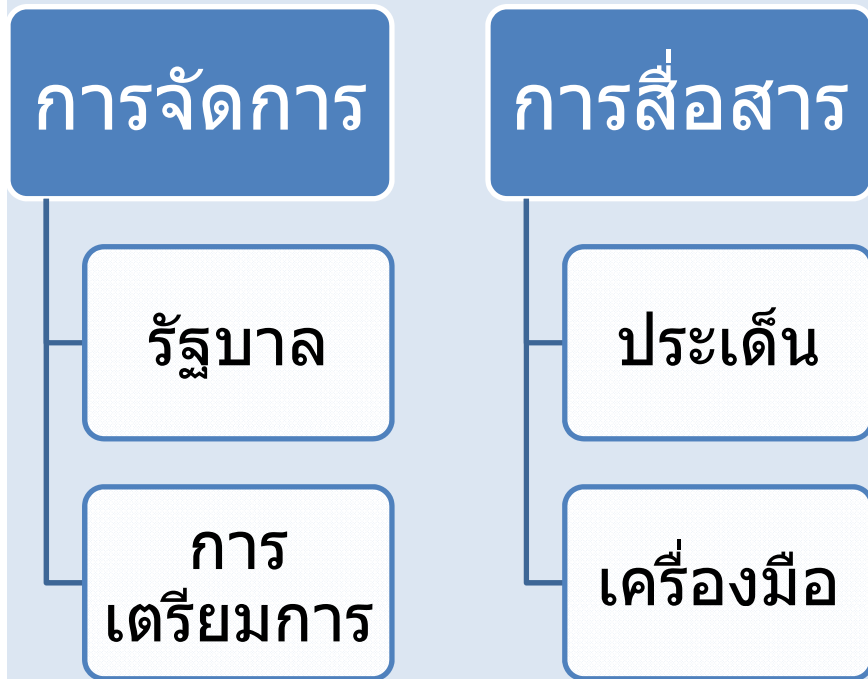
# DESTCON Destination Condition Scale



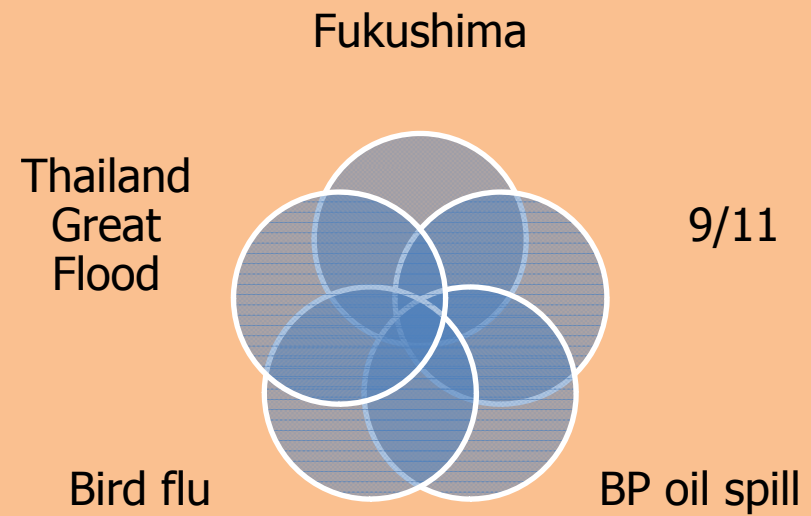
# 10 ขั้นตอนในการฟื้นฟูการตลาดท่องเที่ยว



# Scope

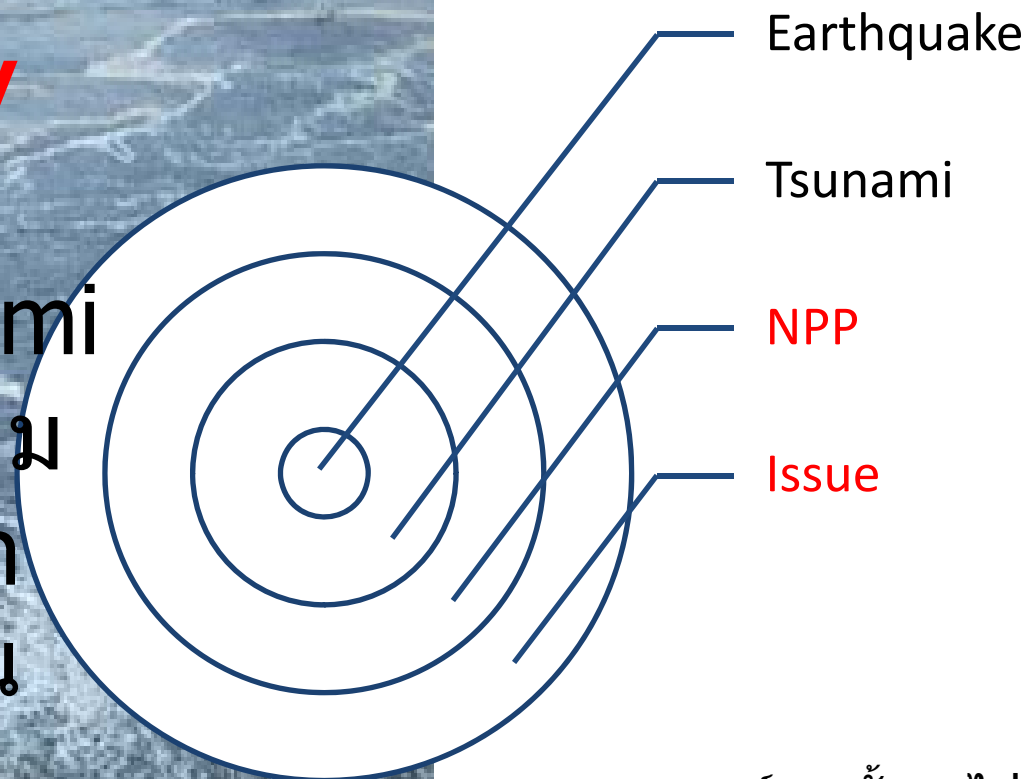


# Case Study



# Case Study

แผ่นดินไหว /Tsunami  
และ การจัดการความ  
ปลอดภัยโรงไฟฟ้า  
นิวเคลียร์ของญี่ปุ่น



สองเหตุการณ์แรกนั้นจบไป  
แล้ว แต่ NPP เพิ่งจะเกิดขึ้นใน  
ระยะถัดมาและจะดำเนินต่อไป  
เป็น Issue **อีกยาวนาน**



## Japan quake: PM calls for unity in face of disaster



11 March 2011 Last updated at 08:16 GMT

A 8.9 magnitude earthquake has hit the Pacific coast of Japan.

A tsunami has caused major damage in the north of the country, sweeping away buildings and cars.

นายกรัฐมนตรี  
นาโโตะ คัง ออกมา  
สัมภาษณ์หลังจาก  
เหตุการณ์เกิดขึ้น 3  
ชั่วโมง ระบุสถานการณ์  
ที่โรงไฟฟ้านิวเคลียร์  
เป็นเรื่องที่อยู่ใน  
ความสามารถที่จะ  
กำกับได้ (ระบุว่าเป็น  
เรื่อง tiny)

ท่าทีของผู้นำต่อ  
เหตุการณ์ขนาดใหญ่ที่  
เกิดขึ้นแต่ละกรณี  
มีความสำคัญมาก

ผู้นำ / ผู้บริหาร / เจ้าของเรื่อง  
เป็นตัวแทนของการ  
แสดงออกถึงความรับผิดชอบ  
โดยตรง

## Fukushima governor says Japan earthquake victims need help



16 March 2011 Last updated at 12:21 GMT

The governor of Fukushima, Yuhei Sato, has told a press conference that the unfolding catastrophe at the Fukushima Daiichi nuclear plant was not limited to his prefecture, and urged all Japanese people to recognise its national impact.

ผู้ว่า  
เมือง Fukushima  
ร้องขอความช่วยเหลือ

## NEWS

16 March 2011 Last updated at 14:04 GMT

Home | UK | Africa | Asia-Pac | Europe | Latin America | **Mid-East** | South Asia | US & Canada | Business | Health  
In Pictures | Also in the News | Editors' Blog | Have Your Say | Special Reports | Libya

**LATEST:** Bahraini health minister reported to have resigned in protest against attacks on anti-government demo

**LIVE Japan earthquake BBC News live coverage**

The BBC's Chris Hogg in Tokyo says the city is still relatively calm. The risk for the authorities is that fear and panic could cause more problems... 24 SECS AGO

## Japanese emperor 'deeply worried'



Japan's Emperor Akihito says in a highly unusual TV address he is "deeply worried" about the nuclear crisis his country is facing following last Friday's quake and tsunami.

**LIVE Japan earthquake**

Q&A: Health effects of radiation

Analysis: Problems mount

'Red tape' forces quake team home

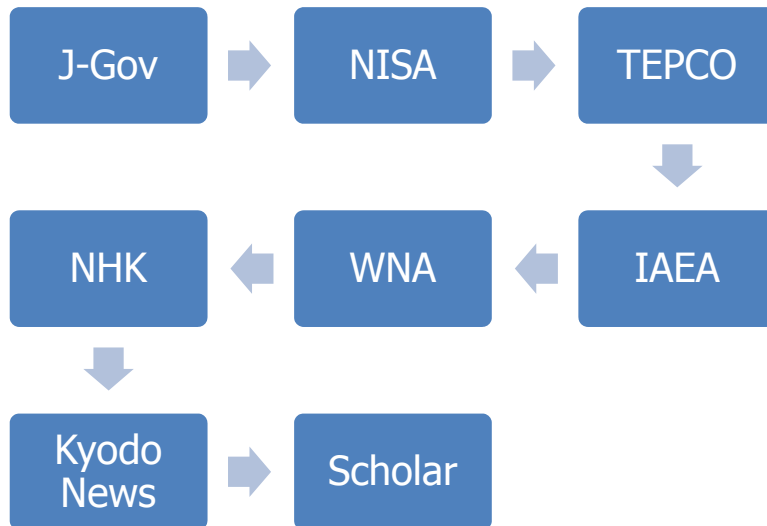
In pictures: Struggling on

Tokyo jittery under surface calm

Foreign firms evacuate staff

ความห่วงใย  
จากจักรพรรดิ  
ญี่ปุ่น  
16 มีนาคม  
2554

# Fukushima Nuclear Power Plant



NISA Nuclear and Industrial Safety Agency

## News Release



March 14, 2011  
Nuclear and Industrial Safety Agency

Seismic Damage Information (the 23rd Release)  
(As of 19:30 March 14, 2011)

Nuclear and Industrial Safety Agency (NISA) confirmed the current situation of Onagawa NPS, Tohoku Electric Power Co., Inc. Fukushima Dai-ichi and Fukushima Dai-ni NPSs, Tokyo Electric Power Co., Inc. as follows:

Radiation levels at nuclear plant now harmful government says

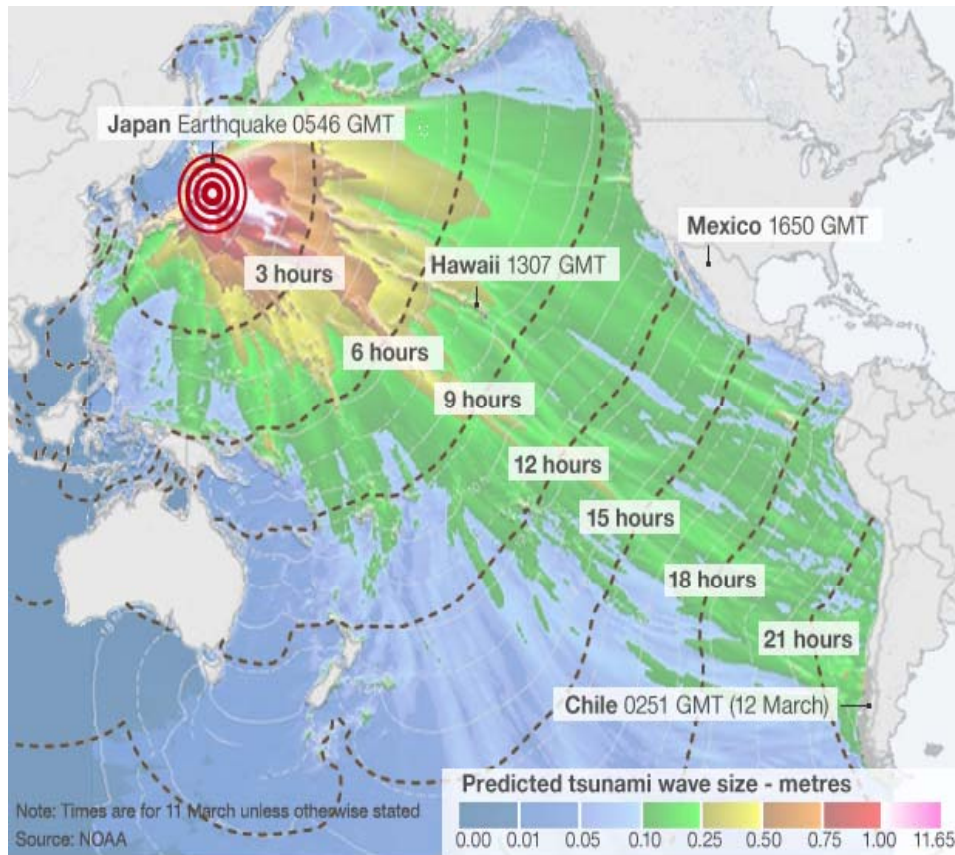


15 March 2011 Last updated at 10:18 GMT

บทบาทของเลขาธิการสำนักงานคณะรัฐมนตรี  
ดูเหมือนจะโดดเด่นกว่านายกรัฐมนตรี



# การให้ข้อมูล + ความรู้ : BBC / CNN



http://edition.cnn.com/2011/WORLD/asiapcf/03/12/explainer.nuclear.reactors/index.html?hpt=C2

plus Gmail IMP Imageplus.co.th IMP Imageplus Webmail (old) Hotmail - Sign In Soontorn Blogger Soontorn Koonchain

EDITION: INTERNATIONAL U.S. MÉXICO ARABIC

Set edition preference

CNN

Home Video World U.S. Africa Asia Europe Latin America Middle East Business Wo

## Explainer: How a nuclear reactor works

March 13, 2011 -- Updated 1801 GMT (0201 HKT)

Concrete shield

Steel pressure vessel

STEAM

WATER

Steam separator

Fuel elements

Control rods

Turbine

Pump

### Producing nuclear energy

Click the points on the graphic above to learn how a nuclear reactor works. A meltdown occurs when there is a catastrophic failure of the reactor core, with a potential for widespread radiation release.

<http://www.bbc.co.uk/news/world-asia-pacific-12715415>

# แหล่งข้อมูล + การรายงานข้อมูล ขององค์กรนิวเคลียร์



Radiation dose	Effect
2 mSv/yr (millisieverts per year)	Typical background radiation experienced by everyone (average 1.5 mSv in Australia, 3 mSv in North America)
9 mSv/yr	Exposure by airline crew flying New York-Tokyo polar route
20 mSv/yr	Current limit (averaged) for nuclear industry employees
50 mSv/yr	Former routine limit for nuclear industry employees. It is also the dose rate which arises from natural background levels in several places in Iran, India and Europe
100 mSv/yr	Lowest level at which any increase in cancer is clearly evident.
350 mSv/lifetime	Criterion for relocating people after Chernobyl accident
1,000 mSv single dose	Causes (temporary) radiation sickness such as nausea and decreased white blood cell count, but not death. Above this, severity of illness increases with dose
5,000 mSv single dose	Would kill about half those receiving it within a month

SOURCE: WORLD NUCLEAR ASSOCIATION

http://www.iaea.org/newscenter/news/2011/tsunamiupdate.html

us Gmail Imageplus.co.th Imageplus Webmail (old) Hotmail - Sign In Sontorn Blogger Sontorn Koonchaima... SCB Thailand Facebook

Contact Us | Site Index | News Feeds

IAEA.org  
International Atomic Energy Agency

Search IAEA.org

About Us Who We Are Our Work What We Do News Centre Latest from IAEA Publications Books and Reports Nucleus Specialized Resources

Top Stories & Features Top Stories & Features Topics in Focus Multimedia Statements Press

## 11 Earthquake and Tsunami Update

March 2011 Staff Report

Vienna, 11 March 2011 (1245 CET) | The IAEA's Incident and Emergency Centre has received information from Japan's Nuclear and Industrial Safety Agency (NISA) that a heightened state of alert has been declared at Fukushima Daiichi nuclear power plant. NISA says the plant has been shut down and no release of radiation has been detected.

Japanese authorities have also reported a fire at the Onagawa nuclear power plant, which has been extinguished. They say Onagawa, Fukushima-Daini and Tokai nuclear power plants were also shut down automatically, and no radiation release has been detected.

The IAEA received information from its International Seismic Safety Centre that a second earthquake of magnitude 6.5 has struck Japan near the coast of Honshu, near the Tokai plant.

The IAEA is seeking further details on the situation at Fukushima Daiichi and other nuclear power plants and research reactors, including information on off-site and on-site electrical power supplies, cooling systems and the condition of the reactor buildings. Nuclear fuel requires continued cooling even after a plant is shut down.

The IAEA's Incident and Emergency Centre provides around-the-clock assistance to Member States in dealing with nuclear and radiological events, including security and disaster related events. (Photo Credit: D.Calma/IAEA)

### Story Resources

- IAEA Incident & Emergency Centre



BBC

# NEWS TECHNOLOGY

Home | UK | Africa | Asia-Pac | Europe | Latin America | Mid-East | South Asia | US & Canada | Business | Health

15 March 2011 Last updated at 11:09 GMT



## 'Radiation' text message is fake

**A fake text message warning people that radiation from the Fukushima nuclear plant has leaked beyond Japan has been panicking people across Asia.**

The text message, purporting to come from the BBC, has been circulating around Asian countries since Monday.

It warns people to take necessary precautions against possible effects of radiation.

The BBC has issued no such flash but it has caused particular panic in the Philippines.

Some media reports suggest that workers and sent home after the rumours began to spread, government to issue an official denial.

Disasters such as that currently unfolding in Japan, scam e-mails intended to fool users into downloading malware to spread panic.

The US Computer Emergency Readiness Team has urged computer users to be wary of potential e-mails claiming to be from the BBC.



Radiation at the Fukushima Daiichi nuclear plant has reached harmful levels.



**Porntiwa Daisy Leedhirakul**

### Urgent BBC Flash News

BBC Flash News: Japan Government confirms radiation leak at Fukushima Nuclear Plants. Asian countries should take necessary precautions. If rain comes, remain indoors first 24 hours. Close doors and windows, Swab neck skin with beta-dine where thyroid area is, radiation hits thyroid first. Take extra precautions, radiation may hit Philippines starting 4 pm (Pinas time) today! PLEASE forward this..

8 hours ago · View Doc · Like · Comment · Subscribe



**Porntiwa Daisy Leedhirakul** กันไว้ดีกว่า ช่วยบอกเพื่อนๆที่เดินทางในทวีปเอเชียด้วยนะค่ะ สำหรับผู้ที่อยู่ประเทศไทย และมีเครื่องกรองอากาศ ช่วยเปิดเครื่องสักไว้บ้างค่ะ

8 hours ago · Like

Write a comment...

15

# การรายงานข่าว - ข้อเท็จจริง



ภาพประกอบเป็นไฟไหม้โรง  
กลั่นน้ำมัน Cosmo Oil แต่ขาด  
หัวข่าวและคำบรรยาย คำ  
สัมภาษณ์เป็นเรื่องโรงไฟฟ้า  
นิวเคลียร์ที่ Fukushima

ผลงานของสำนักข่าว RT  
**RT**, previously known as **Russia Today**, is a global multilingual television news network based in [Russia](#). RT was the first all-digital Russian TV network.<sup>[1]</sup> The service is aimed at the overseas market, similar to [CCTV](#), [DW-TV](#), [France 24](#) and [NHK World](#), and broadcast through satellite and cable operators throughout the world.



# Japan's Chernobyl ?



พาดหัวข่าวพร้อมสมญานาม Fukushima

ผลงานของสำนักข่าว RT  
**RT**, previously known as **Russia Today**, is a global multilingual television news network based in [Russia](#). RT was the first all-digital Russian TV network.<sup>[1]</sup> The service is aimed at the overseas market, similar to [CCTV](#), [DW-TV](#), [France 24](#) and [NHK World](#), and broadcast through satellite and cable operators throughout the world.



TOKYO ELECTRIC POWER COMPANY

► Contact Us ► Site Map ► Japanese ► Chinese ► Korean

Customer Communication

Challenges of TEPCO

Corporate Information

TEPCO News

TEPCO News

News Source for Media

## Press Releases

Press Release (Mar 12, 2011)

Plant Status of Fukushima Daini Nuclear Power Station (as of 1PM March 12th)

Unit 1 (shut down at 2:48PM on March 11th)

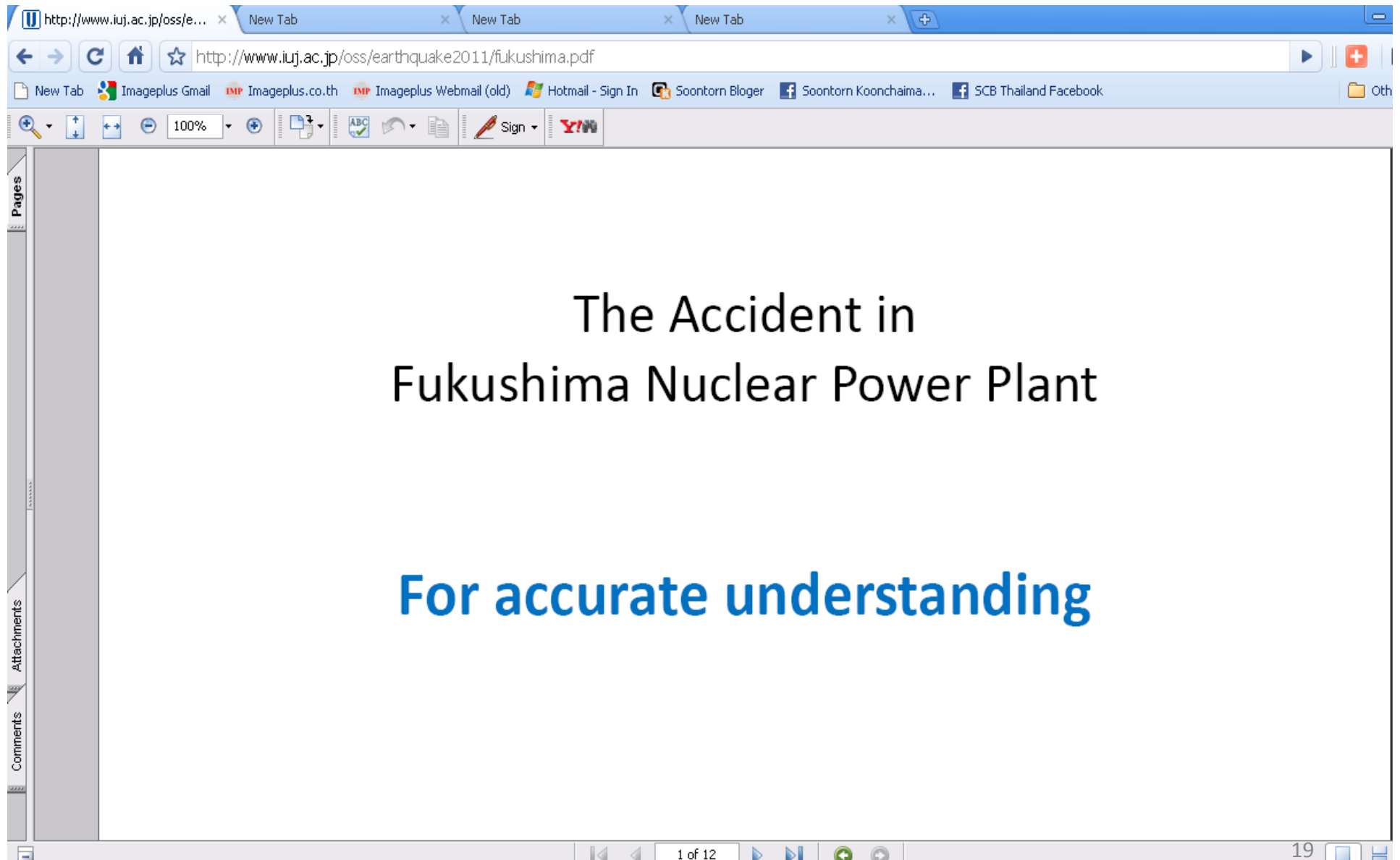
- Reactor is shut down and reactor water level is stable.
- Offsite power is available.
- At 8:19am, there was an alarm indicating that one of the control rods was not properly inserted, however, at 10:43am the alarm was automatically called off. Other control rods has been confirmed that they are fully inserted (reactor is in subcritical status)
- Status of main steam isolation valve: closed
- Injection of water into the reactor had been done by the Reactor Core Isolation Cooling System, but at 3:48AM, injection by Make-up Water Condensate System begun.
- At 6:08PM, we announced the increase in reactor containment vessel pressure, assumed to be due to leakage of reactor coolant. However, we do not believe there is leakage of reactor coolant in the containment vessel at this moment.
- At 5:22AM, the temperature of the suppression chamber exceeded 100 degrees. As the reactor pressure suppression function was lost, at 5:22AM, it was determined that a specific incident stipulated in article 15, clause 1 has occurred.
- We decided to prepare implementing measures to reduce the pressure of the reactor containment vessel (partial discharge of air containing radioactive materials) in order to fully secure safety. This preparation work started at around 9:43am.

Unit 2 (shut down at 2:48PM on March 11th)

- Reactor is shut down and reactor water level is stable.
- Offsite power is available.
- Control rods are fully inserted (reactor is in subcritical status)
- Status of main steam isolation valve: closed
- Injection of water into the reactor had been done by the Reactor Core

Press Release โดย  
บริษัท TEPCO เน้นสาระ  
และลำดับเรื่อง

# เอกสารประกอบการทำความเข้าใจในวงวิชาการ



# เตาปฏิกรณ์เปรียบเทียบกับอีแลตด

เตาปฏิกรณ์เปรียบเทียบกับฮีและตด  
by fuvunokisetsu

Re upload from

<http://www.youtube.com/watch?v=ZUzBvxdnCF>

Artist: Kazuhiko Hachiya

おなかが  
いたくなった  
ばん はん  
原 花 くん



## เตาปฏิกรณ์คุมปวดท้อง

# เพลง + อารมณ์ + กระแสสังคม



ปฏิกิริยาทางสังคมของ  
"คนญี่ปุ่น"



# การต่อต้านนิวเคลียร์ + TEPCO

<http://english.cntv.cn/program/newsupdate/20110411/102821.shtml>

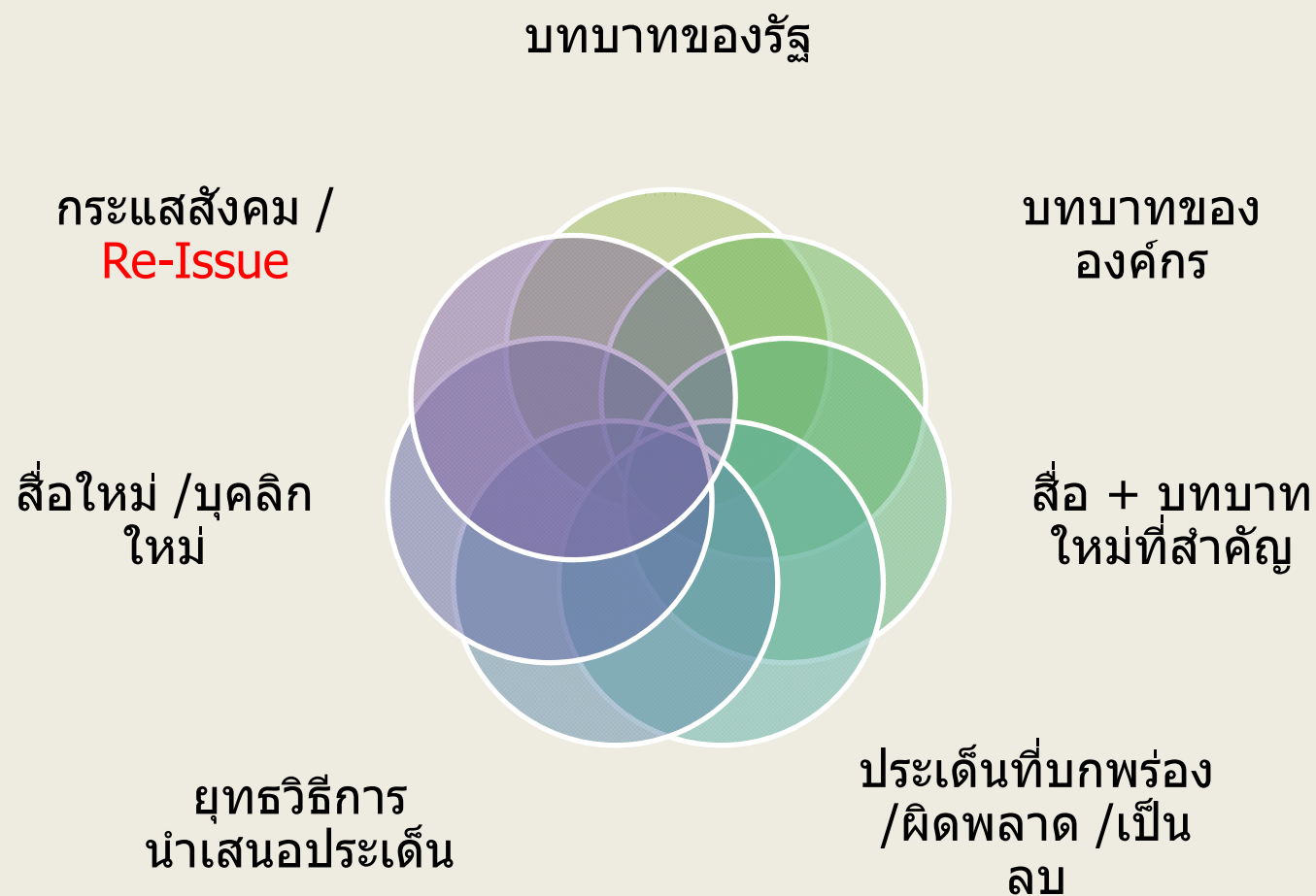


A protester holding a placard marches near the head office of Tokyo Electric Power Company, Inc (TEPCO) during an anti-nuclear rally in Tokyo March 27, 2011. [Photo/Agencies]



A woman holds a placard which reads, "(We) don't need nuclear power plants" during an anti-nuclear protest in front of Tokyo Electric Power Co. (TEPCO) headquarters in Tokyo April 3, 2011. REUTERS/Yuriko Nakao

# Conclusion





# Lessons from 9/11





# Crisis Communication : Lessons from 9/11

## Harvard Business Review

December 2002

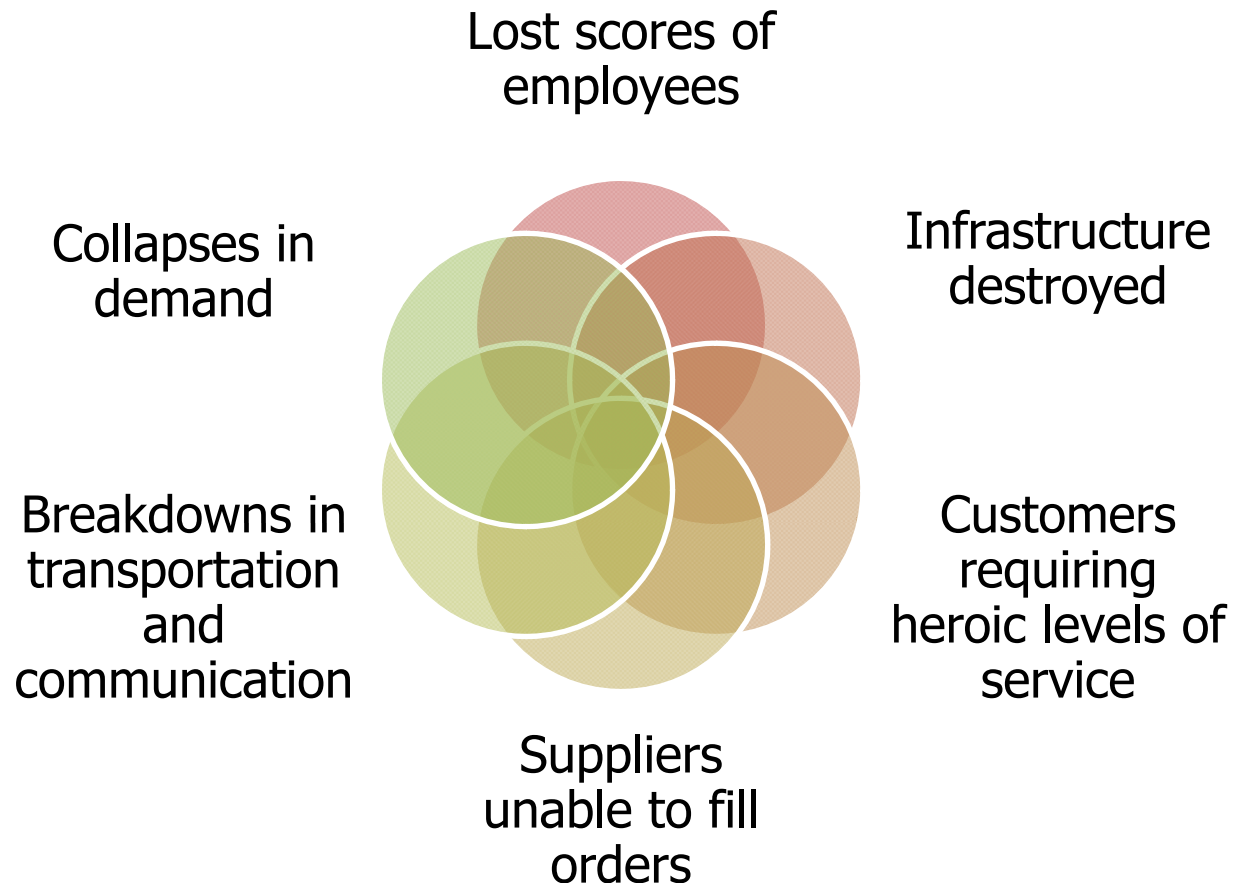
### Crisis Communication: Lessons from 9/11

**SOURCE:** HARVARD BUSINESS REVIEW

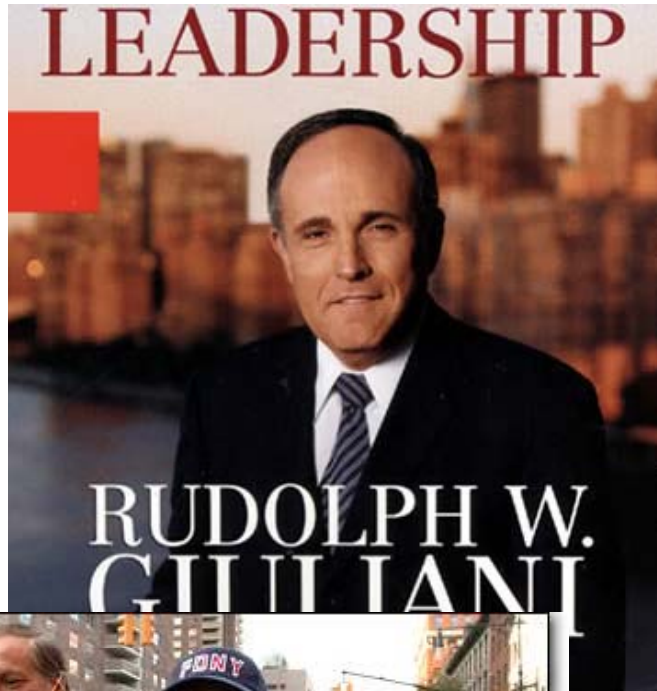
**BYLINE:** Paul Argenti;  
Dartmouth College's Tuck School of Business

At 8:45 am on September 11, 2001, John Murphy, the CEO of Oppenheimer Funds, was out for a run in lower Manhattan's Battery Park. He was thinking about the company's reorganization plan, which he had announced the day before, when suddenly he saw an explosion near the top of the north tower of the World Trade Center. He stopped to watch black smoke pour from the place of impact--an awful lot of smoke, it seemed, for what was probably a small plane that had lost its way. He thought of his own employees in the neighboring south tower and made a mental note not to renew Oppenheimer's lease in that building. "First the bombing in 1993 and now a plane accident," he thought. "What's next?" He continued jogging, now in the direction of the office.

# ความเสียหายที่มีต่อกิจการบริษัท



# New York City Mayor : Rodolph W. Giuliani



- In a move that would soon attain legendary status, New York City Mayor Rudolph Giuliani arrived at the World Trade Center within minutes of the first attack to take charge of the rescue operation. In the days and weeks that followed, he would conduct several press conferences in the vicinity of the destroyed towers, attend many funerals and memorial services, and maintain what seemed like a ubiquitous presence in the city. His visibility, combined with his decisiveness, candor, and compassion, lifted the spirits of all New Yorkers—indeed, of all Americans.



Robert F. Bukaty / AFP

# Get on the Scene

- I've spoken with many managers about their experiences and how they responded to the events of 9/11. Some of them, like John Murphy and Mary Beth Bardin, were near Ground Zero. Others, like Tim Doke, were far away from the site of the attacks but were nevertheless buffeted by their impact. What I discovered is that, in a time of extreme crisis, internal communications take precedence. Before any other constructive action can take place—whether it's serving customers or reassuring investors—the morale of employees must be rebuilt.
- In the words of Ray O'Rourke, managing director for global corporate affairs at Morgan Stanley in New York, "We knew within the first day that, even though we are a financial services company, we didn't have a financial crisis on our hands; we had a human crisis. After that point, everything was focused on our people."

# The New York Times

ความสำคัญของ

## Internal Communications

- Russell Lewis, CEO of the New York Times Company, realized that the leadership team had to be seen acting “calmly, rationally, and humanely”—indeed, to be seen smiling—“so that our staff would mirror our behavior.” One of the first things he did was to go to the building’s fire command station and use its emergency public-address system to assure the staff that, until more was known about the attack, the safest place to be was within the *Times*’ fortress-like headquarters. He would use the system frequently over the next several days to reassure and update employees.
- “When people heard us on the speakers, they listened. Your voice must sound calm, in control and, most important, earnest,” says Lewis, thinking back. He, Chairman and Publisher Arthur Ochs Sulzberger, Jr., and *Times* newspaper President Janet Robinson became the crisis management team, walking throughout the building each day to answer employees’ questions concerning such matters as building security and to thank them for their dedication. “Most of all, we wanted people to know we were all in the same boat,” Lewis says.
- Communicating with the people actually covering 9/11 was far from unnecessary. “If anything,” he says, “journalists needed more information [than other *Times* employees] about what the company was doing in response to the crisis. They are paid to be skeptical of authority, and if you can’t adequately explain and defend what it is you’re telling them, they won’t go along.”

# Dell : Small Group/Personal/Intranet Meeting



- The presence of senior management wasn't just important for companies in Manhattan—all around the country, bewildered and frightened employees were hungry for leadership. Think of Dell. It's headquartered in Texas, and its people suffered little direct impact from the terrorism. Yet they were devastated emotionally. Within a few days of 9/11, CEO Michael Dell and Kevin Rollins, Dell's president and chief operating officer, out of a simple desire to be involved and heard, decided they would meet with all of their directors and vice presidents, who were encouraged to talk about how they and their teams were holding up. To keep the meetings small and personal, three were held. The meetings were also taped and put on the company intranet for the benefit of every employee. In a stark departure from business as usual, Dell and Rollins said the focus should not be on sales or margins but rather on Dell's people and helping affected customers rebuild.

# Choose your Channel Carefully

## Oppenheimer Funds

CEO John Murphy  
appeared on  
CNBC, wall Street  
Journal

Mass media

## Morgan Stanley

Voice mail system

The internal web  
site

## American Airlines

CNN's Larry King  
Live and morning  
show

ก่อนหน้านี้มีปัญหาระหว่าง  
ผู้บริหารกับสหภาพแต่ใน  
สถานการณ์ทุกฝ่ายต้องการให้  
AA คืนสู่ธุรกิจโดยเร็ว

# Stay Focused on the Business



The power to do more

- Other employees worked those hours to pack and ship systems to the affected customers, who could place orders 24/7. Dell also established service and response teams that customers could reach through dedicated phone lines and the company's Web site, which gave instructions for obtaining immediate assistance. "Reaching out to employees struggling with shock, grief, and anger with a more family-like tone enabled us to focus those feelings on responding to our customers' urgent needs. Maintaining that tone with regular updates more firmly than ever linked our customer-experience strategy to our teams' everyday work," says Rollins.
- Months after 9/11, the company tried to measure how effective these strategies were. It determined that Dell Helping Rebuild America, an internal Web site, received 54,947 hits in its first two months. The site averaged 603 hits per day, and had 11,016 unique visitors during that period, almost a third of the workforce. In addition, the company asked for feedback from employees and found that 90% thought that Web casts from the CEO and COO during the crisis were helpful and relevant to their jobs and the organization.

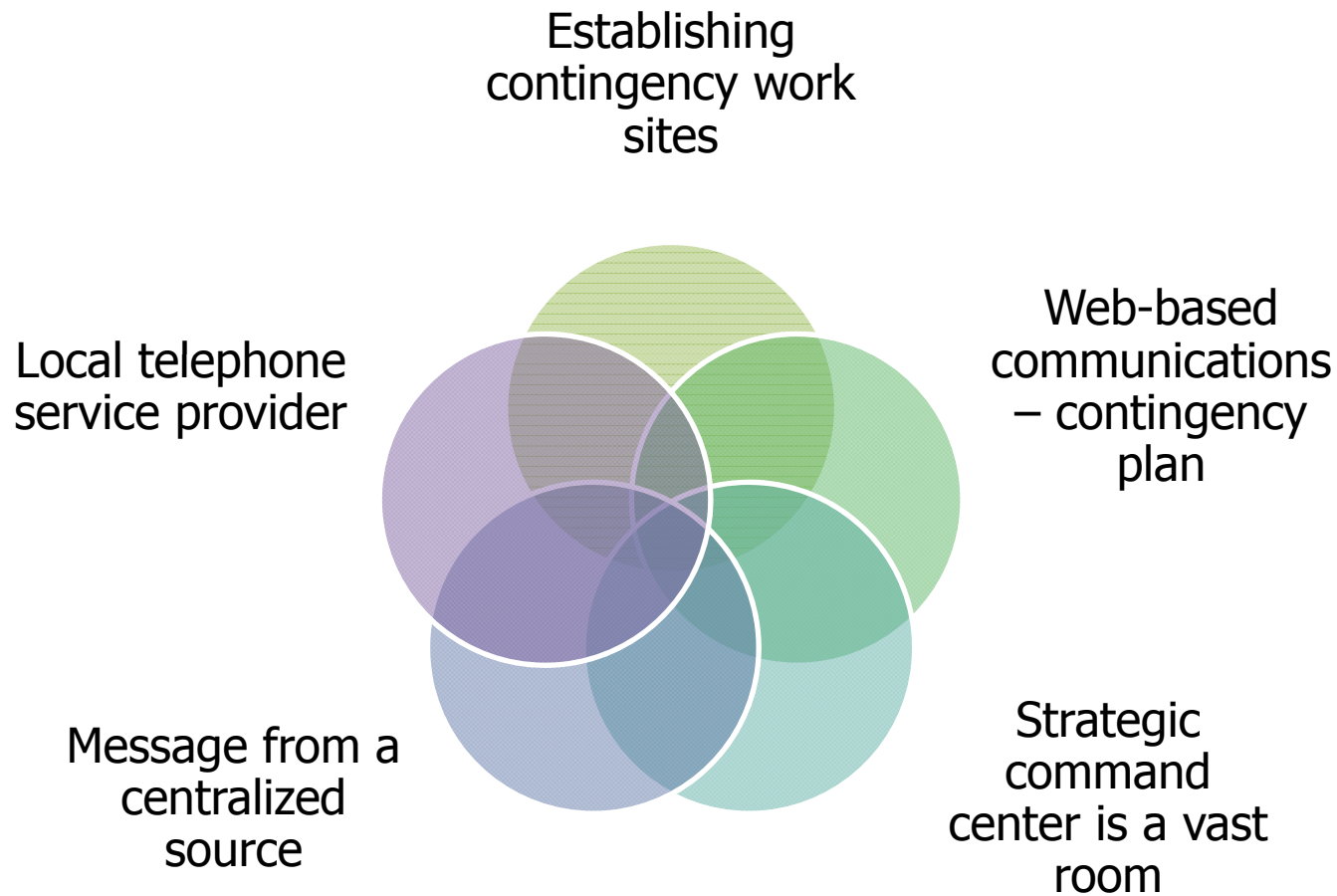


# Stay Focused on the Business



- Starbucks displayed a similar mixture of head and heart. The chain of coffee shops had a total of 250 branches in New York City's five boroughs, four of them adjacent to Ground Zero. "A major part of what's helped us through this was engaging in the relief effort," Marty Annese, a senior vice president, told a trade publication. The initial "instinctive" response of the company's crisis management team, according to Chairman Howard Schultz, was to close all company-owned stores in North America so that employees "could return home to be with family and friends," according to a company statement. Headquarters conveyed this message by voice mail and e-mail to all the stores.
- But with the exception of 15 or so stores at the southern end of Manhattan, the New York City branches reopened on September 13. Several served food and coffee to rescue workers at Ground Zero, to people at blood donation centers, and to those at the Jacob Javits Convention Center, the command center for volunteer operations during the crisis.

# Have a **Plan** in Place

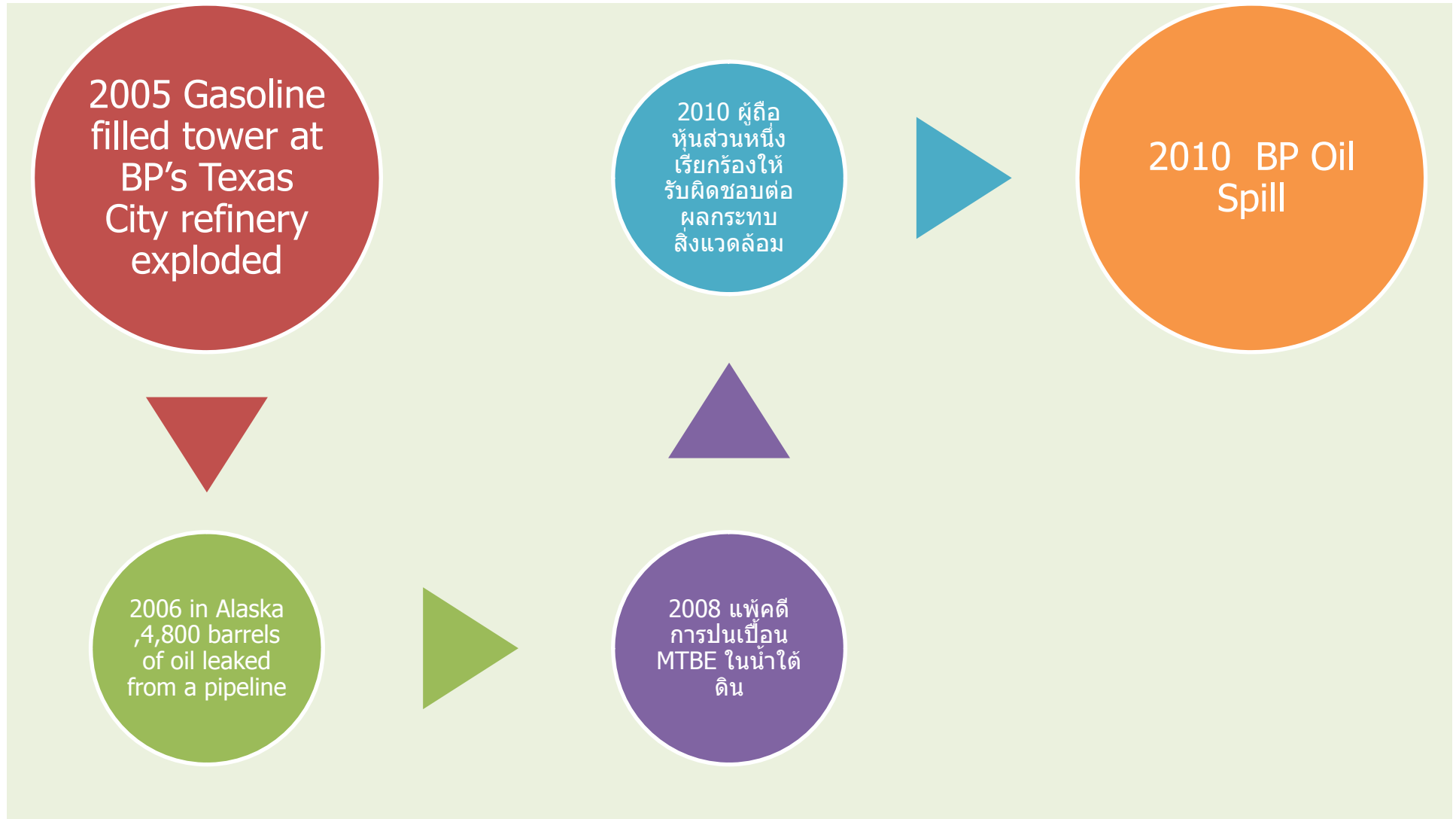


# BP Oil Spill

## BP's RESPONSE TO THE GULF OF MEXICO OIL SPILL A CRISIS COMMUNICATIONS CASE STUDY



# BP's track record of CSR



กรกฎาคม 2010  
BP ลงทุนด้วย  
งบประมาณ 200  
ล้านเหรียญสหรัฐ  
ว่าจ้าง Ogilvy &  
Mather เพื่อการ  
**Rebranding**



formerly, **British Petroleum**

**22,400** service stations worldwide

rebranded to **beyond petroleum** in 2000

operates in **6** continents and over **80** countries

headquarters located in **London, United Kingdom**

largest division is **BP America**, located in **Houston, Texas**

produces around **3.8 million barrels of oil equivalent** per day

engages in **exploration and production, refining, distribution and marketing, petrochemicals, power generation and trading**

is the **third-largest energy company** measured by revenues \$308.9 billion in 2010

exploration of alternative energy activities include **biofuels, hydro, nuclear, natural gas, coal and solar.**

was the first oil company to acknowledge that **carbon dioxide emissions contributed to the warming of the atmosphere**

# SITUATION ANALYSIS

## THE SPILL

At 9:45 pm CDT on April 20, 2010, a deadly mixture of natural gas, mud, oil and concrete exploded up from approximately 5,000 feet below sea level onto the deck of the Transocean Deepwater Horizon oil rig stationed in the Gulf of Mexico.

The initial explosion killed 11 platform workers and injured 17 others. The fire burned for a total of 36 hours before the oil rig sank into the ocean on April 22.

Due to a malfunction with the blowout preventer's emergency function, the well was unable to be sealed allowing 5,000 barrels of crude oil to pollute the Gulf of Mexico each day.



The disaster was quickly declared the largest oil spill in United States history. Not only was the ocean surface glazed with an oily sheen, the impact on the marine ecosystems below the surface and on shore was devastating. Additionally, the livelihoods of residents living in the Gulf States of Louisiana, Mississippi, Alabama and Florida were put in danger.



# หนึ่งใน+ปมของปัญหา

BP'CEO

แสดงความ

รับผิดชอบผ่าน

สื่อมวลชน ใน

วันที่ 3 พฤษภาคม  
2010 หลังจากที่

เหตุระเบิด

เกิดขึ้นเมื่อ 20

เมษายน 2010

ล่าช้าจากเหตุ

ไป 2 สัปดาห์

## TONY HAYWARD, CEO

Tony Hayward had a number of factors working against him. First and foremost, he was grossly unprepared to deal with an accident of this magnitude. Early on, his series of unfortunate gaffes severely hurt BP's image and credibility for the remainder of the summer.

**"Well, it wasn't our accident, but we are absolutely responsible for the oil, for cleaning it up."**

-May 3, 2010



**"The Gulf of Mexico is a very big ocean. The amount of volume of oil and dispersant we are putting into it is tiny in relation to the total water volume."** May 14, 2010

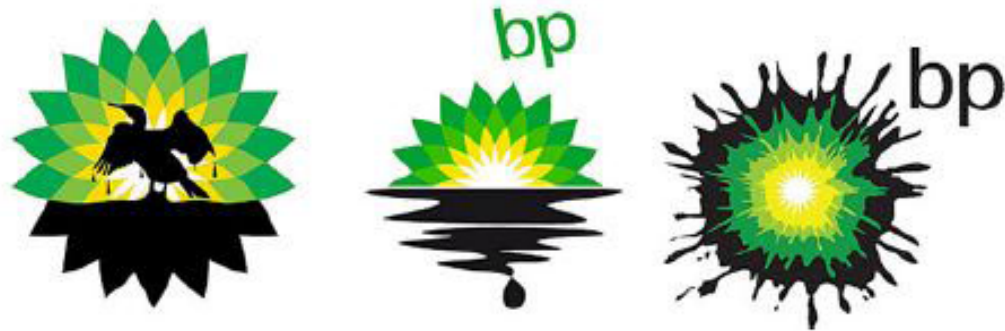
**"The environmental impact of this disaster is likely to have been very, very modest."** May 18, 2010

**"I'm sorry — we're sorry — for the massive disruption this has caused their lives. And there's no one who wants this over more than I do. You know, *I want my life back.*"** - May 30, 2010

# เสียงสะท้อนกลับ – Social Movements

## Greenpeace Campaign to rebrand BP

The well-known environmental advocacy group, Greenpeace, developed their own interactive campaign to encourage the public to help rebrand BP.



According to the campaign, "BP's slick green logo doesn't suit a company that wants to invest in tar sands, the dirtiest oil there currently is."

Beginning on May 20, 2010, the public was able to submit their own design to a flickr album full of green and yellow logos accented with black skulls and oil-covered animals. Approximately 2,000 images were submitted to the rebrand BP flickr album and many of the best images still emerge on a Google image search of BP.

ปฏิกิริยาจาก  
กรีนพีซ  
20 พฤษภาคม 2010



## Culture Jamming

In YouTube & Facebook โดยมีคนเข้าไปชมในช่วงที่มีการเผยแพร่ข้อมูลมากถึง 12 ล้าน views

### BP Spills Coffee YouTube Video

*"Don't worry about it. It's a small spill on a very large table."*

A viral sensation during the summer of 2010, the BP Spills Coffee YouTube Video by Upright Citizens Brigade Comedy made light of an otherwise dark environmental disaster. The parody boasts 12,046,674 views and caused the site to crash at one point during the summer due to its overwhelming popularity.



### Others:

Live Oil Spill Feed

Deepwater Horizon Response.com

Google creates Crisis Response Page for the Gulf of Mexico Oil Spill

Watchdog boycott BP stations

Anti-BP Facebook groups

Alabama musician, Brent Burns writes a song to BP

## BP's CEO Changing

20 กรกฎาคม 2010  
หลังจากเกิด  
เหตุการณ์ผ่านพ้น  
ไปครบ 3 เดือน

### **Tony Hayward** **Former Group Chief Executive**

Tony Hayward joined BP in 1982 and in 1995, he became president of the BP group in Venezuela.

He succeeded Lord Browne as group chief executive in May 2007. BP announced on 27 July 2010 that Hayward would be replaced by Bob Dudley as the company's chief executive effective as of 1 October 2010



### **Robert Dudley, Current Group Chief Executive**



Robert Dudley became Group Chief Executive of BP on October 1, 2010 in the wake of the oil spill in the Gulf.

Between June 23 and September 30 2010 he served as the President and CEO of BP's Gulf Coast Restoration Organization in the United States before succeeding Tony Hayward as Group Chief Executive of BP.

# COMMUNICATIONS PLAN

## GOAL

To kill the well, clean up the oil in the shortest amount time and most effective way possible; and to restore the environment, the local economies and the company's image.

## OBJECTIVES

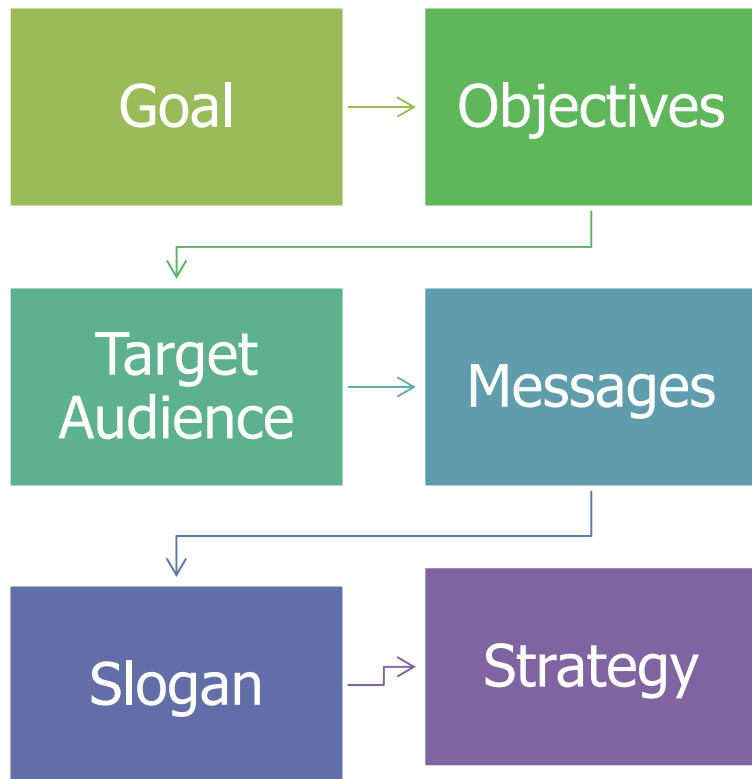
**Knowledge:** To have the public know that BP acknowledged it was accountable for the disaster, was deeply concerned about the harm it caused and had a plan for what to do to fix the environment and local economies effected.

**Predisposition:** To allow people to see and hear that BP understands the magnitude of the oil spill, and the effect it's having on people's lives, livelihood and the environment.

**Behavior:** To fix the damage that has been cause ecologically and economically.



# Communication Plan



## SLOGAN

**"We will get this done. We will make this right."**



# Communication Plan

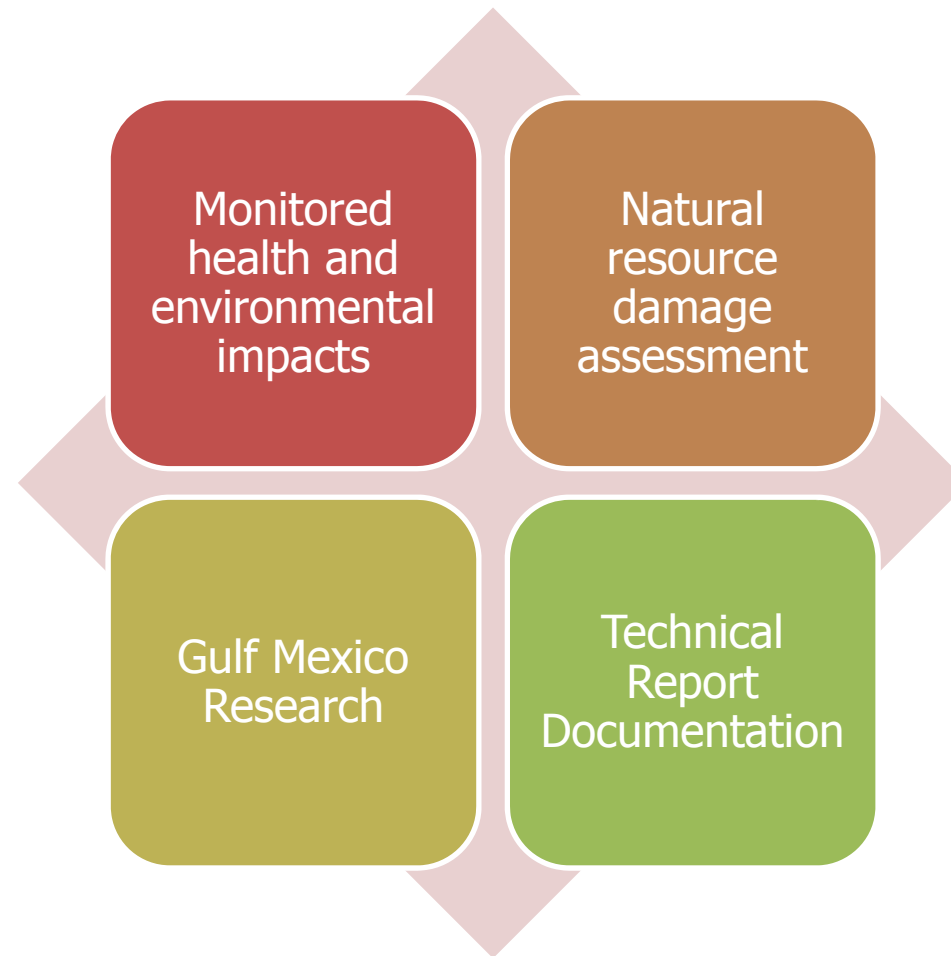
Goal	To kill the well	เลิกที่จะทำงานแบบสบายๆ คิด+ทำตามแบบปกติ / จัดการคราบน้ำมันโดยเร็วที่สุดโดยวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และเร่งคืนสภาพแวดล้อม คืนสภาพเศรษฐกิจท้องถิ่น และคืนสภาพของภาพลักษณ์องค์กร
Objectives	Knowledge	ให้สาธารณะรับรู้ BP ยินดีที่จะรับผิดชอบในความเสียหาย
	Predisposition	ให้สาธารณะได้เห็นและได้ยินว่า BP ตระหนักใน ความสำคัญของ the oil spill + ผลที่เกิดขึ้นกับ ชีวิต/ชุมชนและสิ่งแวดล้อม
	Behavior	รวมความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งด้านระบบนิเวศน์และ เศรษฐกิจ (ecology + economy)

# Communication Plan

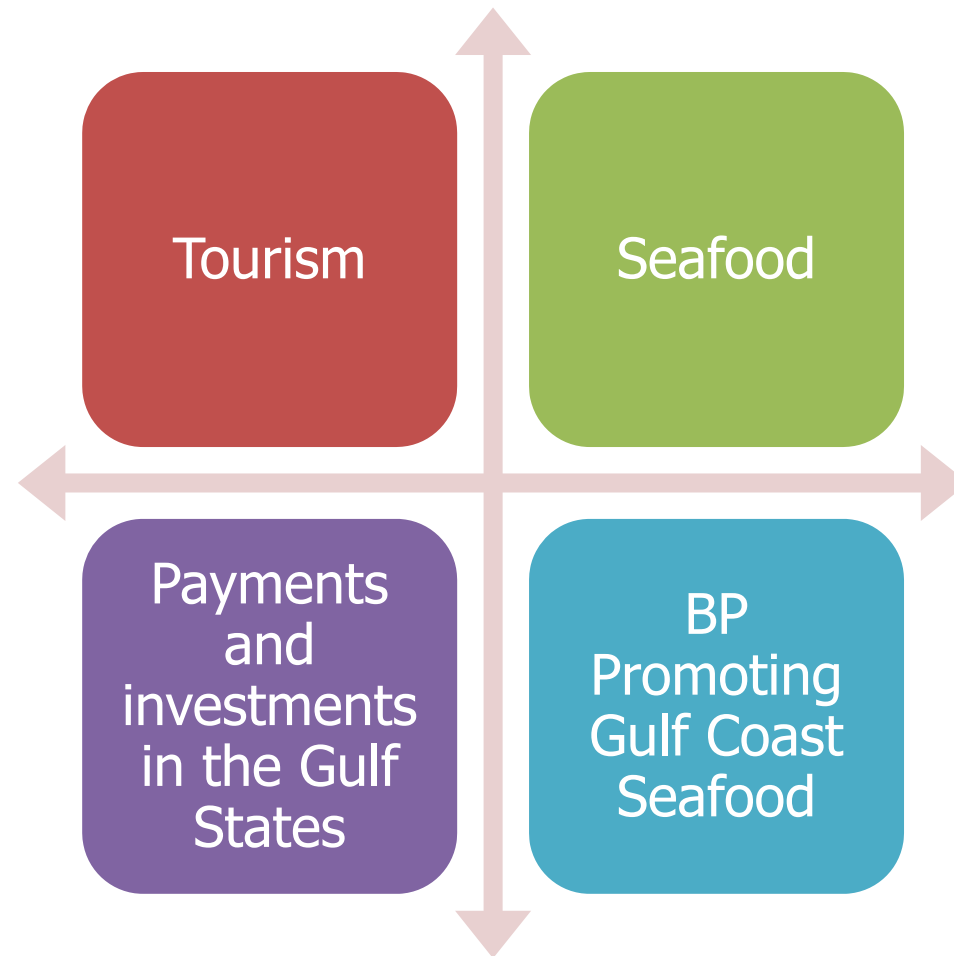
Target Audience	Primary	<p>พื้นที่ที่รวมอยู่ในความเสียหายในอ่าวเม็กซิโกนี้ เป็นผู้อยู่อาศัยในรัฐหลุยเซียน่า /มิสซิสซิปปี/อลาบามาและฟลอริดา</p> <p>เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นชาวประมง เป็นผู้หญิง เป็นชุมชนชนที่อยู่อาศัยมานาน ทั้งการดำรงอยู่แบบสัมพันธ์ทั้งทางตรงทางอ้อมกับอ่าวเม็กซิโก</p>	
	Secondary	ประชาชนชาวอเมริกัน และผู้ถือหุ้นของ BP	
Message		BP accepts full responsibility for the oil spill in the Gulf of Mexico	
Strategy	Restoring the environment	Restoring the Economies	Restoring the Company's name



# Restoring the environment

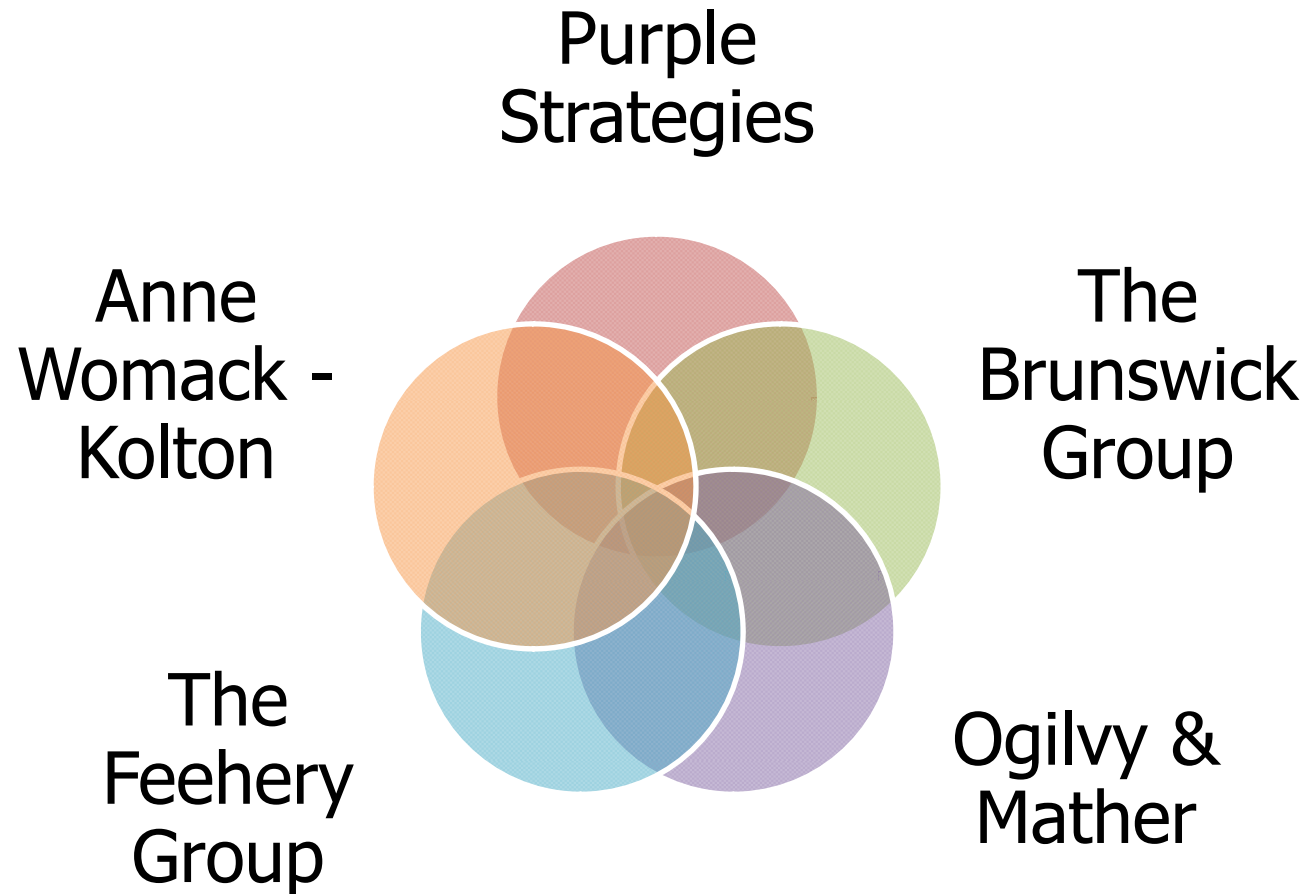


# Restoring the economics





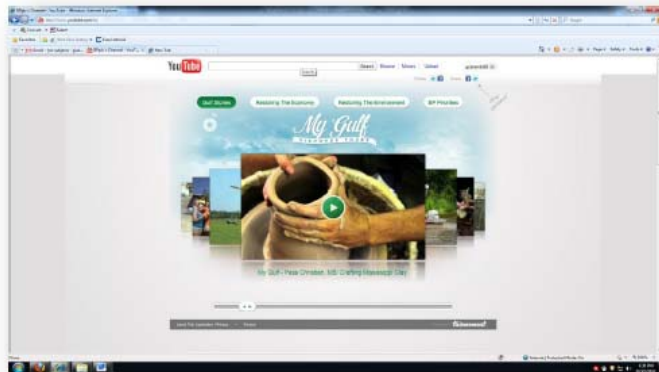
# Restoring the company's image



# Website & Social Media

## Branded YouTube Channel

The channel features the Gulf stories, restoring the environment, restoring the economy, and BP priorities. The branded YouTube channel was launched almost a month after the explosion on May 18, 2010 and cost BP about \$250,000 to create. To date, videos have been accessed by more than 16 million viewers, including 10 million viewers on their website. Shows both viral and television ads that explain the measures BP took to solve the problem. They tend to showcase CEO, Tony Leary, as both narrator and face of the company, telling viewers the message, "to the affected and their families, I'm deeply sorry," and that "we will get this done. We will make this right."



## Gulf of Mexico Restoration Page



Both a communications and management tactic, BP created an interactive section of their website dedicated to the spill. It is a comprehensive section, complete with photos, videos, and colorful maps that track details of the cleanup. It is an aesthetically pleasing portal for everything BP Oil Spill related such as, community outreach, news, state updates, tourism, seafood, claims and partners. There is a sub-page for each state affected, highlighting developments from each region.

**News from the gulf:** [www.alabamagulfresponse.com](http://www.alabamagulfresponse.com)

# Website & Social Media

## SOCIAL MEDIA

**Twitter:** @BP\_America. The Official account of BP America to stay current on BP's commitment to the Gulf and its work towards secure, affordable energy while addressing climate change.

### Facebook page: Updates from the Gulf

Although not active anymore, it served to give quick updates on the oil spill cleanup and response.

### Facebook page: BP America- Voices from the Gulf

Still active, it is a promotional page that features activities featured in the Gulf of Mexico ranging from suggested restaurants, vacation spots, and real stories from the Gulf Coast natives.

### Flickr page: Bp America Photostream.

This page features BP photos covering several subjects: the cleanup, community outreach, claims, health and safety, wildlife, beaches, and BP altered images.

## Purchasing search engine terms

BP bought key words related to the oil spill including: oil spill, gulf spill, oil disaster. The company is payed as much as 10K per day to maintain its listing as no.1 on search results page.



# ความพยายามของ BP- ที่จะสร้างการกระจาย+เข้าถึง

Twitter

Media Tools

## THE PUBLIC RESPONSE

In response to BP's initial communications and management efforts, the public developed a myriad of creative tactics of their own. Some of the most notable received significant national media coverage and widespread viral notoriety. The "groundswell" of public discontent with BP took shape in many forms and certainly impacted the strategic tactics that BP later enacted.

### @BPGlobalPR

While BP's real twitter account, @BP\_America, attempted to relay information regarding the company's response, @BPGlobalPR was stealing the show. ABC reported, "In one week, the fake twitter account boasted more than 20,000 followers, while the real BP account had approximately 4,700." The Wallstreet journal characterized the tweets as "dark humor" and reported that some of the followers believed the twitter account to be real.

Although twitter does have a safeguard against fake accounts, BP's real account was not verified, which prevented any significant action against the imposters. In an interview with the LA times, the fake BP PR professional said, **"BP is doing everything we can to save our reputation and hopefully salvage some oil out of all this. We're making a ton of shirts and commercials about how we care, and I cleaned an ugly bird yesterday."**



# Conclusion



Thailand 2003-2004



<http://www.psandman.com/col/Thai-flood.htm>

# Bird Flu

What You  
Need to  
Know



# ประเด็น ... เริ่มต้นจากการปกปิด



[From *The Nation*, Thailand, January 16, 2004]

บทความของ Peter Sandman ใน Website เรื่อง Thai Crisis Communication ในเรื่องนี้ว่า การปกปิดข่าวและรายงานว่าการตายของไก่ในฟาร์มมาจากโรคอหิวาต์ในไก่ นั้น ไม่เป็นจริงเพราะต่อมาเกิดการขยายวงออกไปยังญี่ปุ่น เวียดนาม เกาหลีใต้ – จนนำไปสู่การ Ban ญี่ปุ่นและการกำหนดมาตรการใหม่ของ EU

Like the *Bangkok Post* editorial, these two headlines a day apart suggest to us that neither the Thai public nor the Thai media found Thaksin's over-reassurances acceptable – far less persuasive or desirable.

## Thai government next tried to convince

reassurance strategy as “doing a Gummer.”



[Photo: Reuters](#)

Thai Prime Minister Thaksin Shinawatra invited foreign reporters to join his cabinet for a chicken lunch yesterday as he tried to soothe public fears after an outbreak of poultry cholera.

“Come and join us. Are you scared?” Thaksin called out as the cabinet sat down in the dining room of Government House to a lunch of Hainanese chicken rice, roast chicken and spicy chicken soup as well as raw salmon and octopus. “It’s the best chicken in the world, Thai chicken,” he said. “This is exactly what we export to Japan. It’s very good. It’s safe.”

We can’t resist adding a brief history of Thaksin’s choice for a pseudo-event: publicly consuming a feared food in order to “prove” that it’s safe. In 1990, as fears about mad cow disease mounted in the U.K., Agriculture Minister John Gummer famously fed his four-year-old daughter Cordelia a hamburger. She refused to eat it, so Gummer himself took a large bite. The stunt backfired a few years later when the U.K. government was forced to concede the connection between mad cow disease in beef cattle and a new variant of Creutzfeldt-Jakob disease in humans.

# Doing a Gummer Strategy

1990 :

ผลกระทบโรควัวบ้า

John Gummer

2011 : CEO of  
Halliburton

โซว์ตีมน้ำ frack  
fluid

2004 : Thaksin's  
eating chicken

2011 : Yasuhiro  
Sonoda โซว์การตีมน้ำ  
ที่บำบัดแล้วจาก  
โรงไฟฟ้านิวเคลียร์  
ฟูกูชิมะ

2006 : รัฐมนตรี  
สาธารณสุขและ  
เกษตรของลาวจัด  
งาน Chicken -  
eating



# Conclusion

2004



รัฐบาลทักษิณ

2009



รัฐบาลอภิสิทธิ์

2011

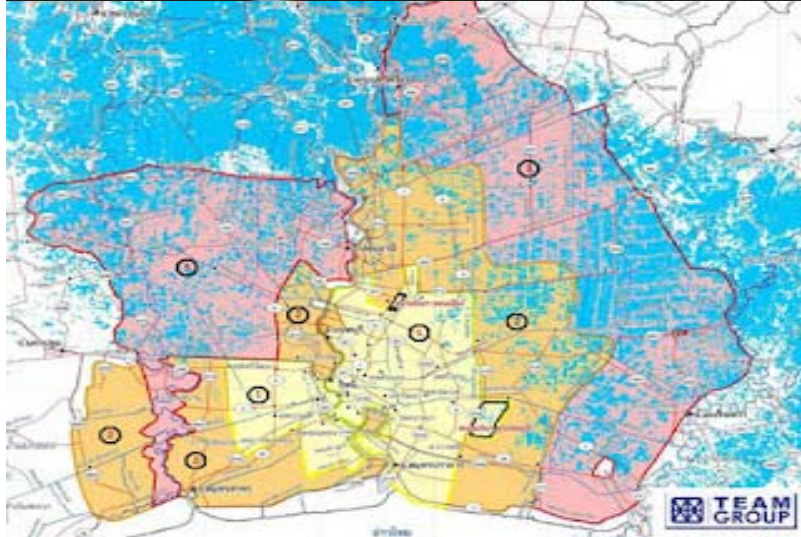


รัฐบาลยิ่งลักษณ์





# มหาอุทกภัย น้ำท่วมไทย 2554



# ทักษะต่อการจัดการอุบัติภัย

Over-Reassuring Thai  
Crisis Communication  
about the Great  
Flood

: When “Restoring  
Trust” Is Too Much to  
Expect

By  
Jody Lanard and  
Peter M. Sandman

Consider this 2011 assessment, written before the flood in an essay on “Emergency Management in Thailand: On the Way to Creating a More Systematic Approach to Disasters” ([Chapter 20 of a fascinating book](#) on “Comparative Emergency Management” around the world, published by the U.S. Federal Emergency Management Agency):

Although the Thai people used to think their country was disaster-free, it appears that the number of disasters is rising and these contemporary disasters produced more destructive impacts than the Thai people ever imagined. While disaster awareness is growing among policy makers, academics, and some groups of the citizens, most populations of the country still lack sufficient awareness, knowledge about disasters, and serious interest in learning how to prevent or respond to them. Thus, the Government needs to work harder to create safety culture and educate its people about disasters and coping methods.

One final piece of background: Discussions of Thailand’s disaster response usually (and rightly) emphasize the frequent and often sudden changes in Thai governments, and the ongoing tension between civilian governments and the Thai army. These political stressors impede continuity of planning, capacity-building, and public confidence in government entities. They may also impede emergency response itself, especially if a civilian government understandably hesitates to call out the army to help manage the response.



# การจัดการความรู้ - สถาบันการบริหารเหตุฉุกเฉิน



**FEMA** | Emergency Management Institute

Search:

Advanced Search

Blog   Photos   Videos   Email Updates

EMI Courses & Schedule   EMI Students & Instructors   How to Apply   Programs & Activities   FEMA Independent Study   Contact Us



**15th Annual Emergency Management Higher Education Conference**  
June 4-7, 2012

Emergency Management Institute,  
Emmitsburg, MD

[More Information >>](#)



**INSTITUTIONAL RESOURCES**

- ▶ [Free College Courses, Textbooks, Materials](#)
- ▶ [Ad-Level EM & Homeland Security Related Training](#)

**Academic Emergency Management and Related Courses for the Higher Education Project**

**Comparative Emergency Management Book Project**

Documents below are in MS Word or Adobe PDF format

# ความเสียหาย

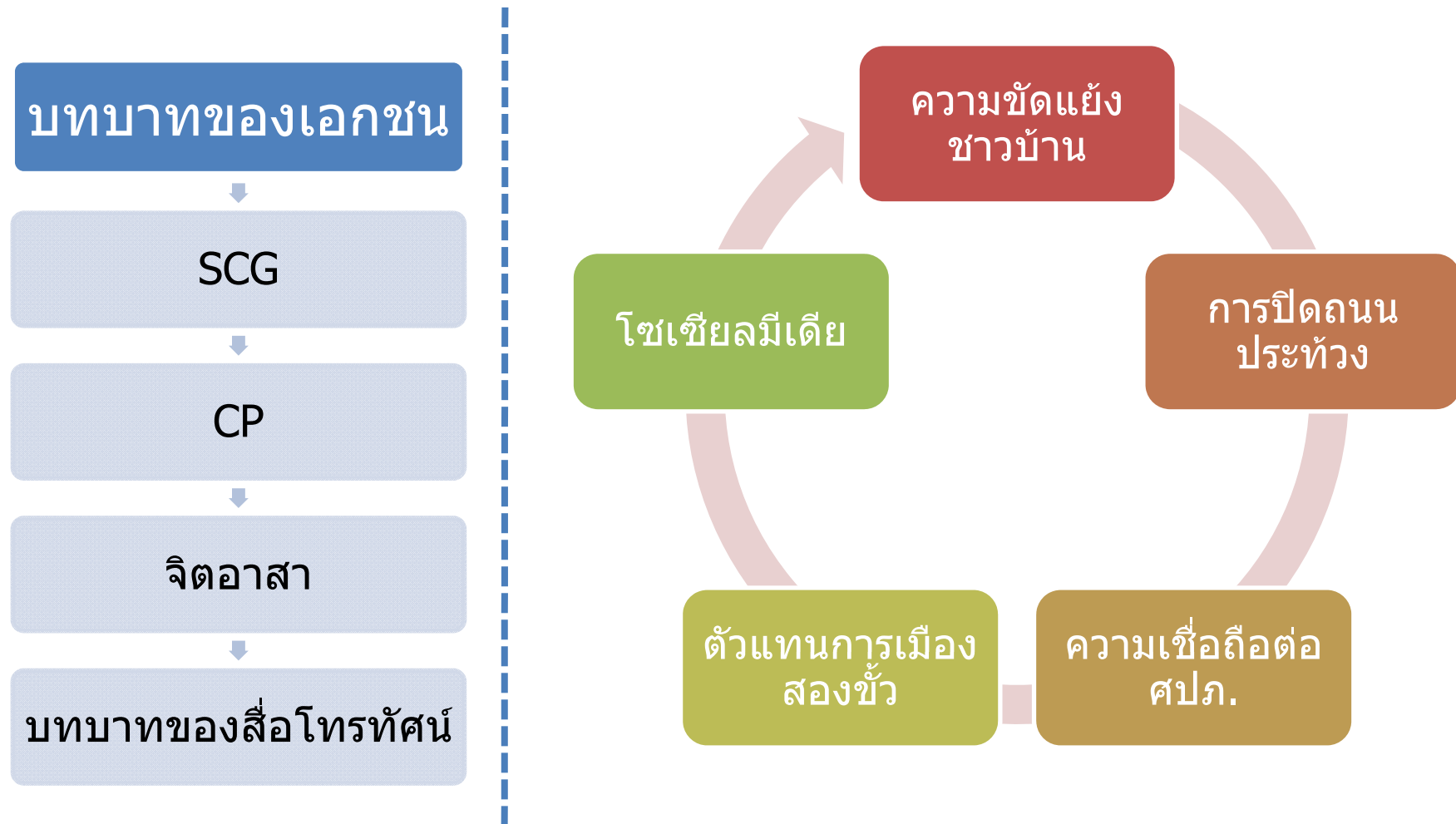


- อุทกภัยในประเทศไทย พ.ศ. 2554 เป็นอุทกภัยรุนแรงที่เกิดขึ้นระหว่างฤดูมรสุมในประเทศไทย พ.ศ. 2554 เกิดผลกระทบต่อบริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาและลุ่มน้ำโขง เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนกรกฎาคมและสิ้นสุดเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2555 (แต่การฟื้นฟูยังมีต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน) มีราษฎรได้รับผลกระทบแล้วมากกว่า 12.8 ล้านคน ธนาคารโลก ประเมินมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท<sup>[3]</sup> เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 และจัดให้เป็นภัยพิบัติครั้งสร้างความเสียหายมากที่สุดเป็นอันดับสี่ของโลก

# ความเสียหาย - แต่ละด้าน

การศึกษา	สถานศึกษาถูกน้ำท่วมกว่า 2,000 แห่ง ความเสียหายประมาณ 1,400 ล้านบาท
เกษตรกรรม	เกษตรกร 1,284,106 ราย พื้นที่การเกษตรคาดว่าจะเสียหาย 12.60 ล้านไร่
เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม	<a href="#">มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย</a> ประเมินมูลค่าความเสียหายไว้ที่ 156,700 ล้านบาท ความเสียหายส่วนใหญ่มาจากผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการผลิต โดยมีโรงงาน 930 แห่งใน 28 จังหวัดได้รับผลกระทบ รวมทั้งนิคมอุตสาหกรรมหลายแห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและปทุมธานี
การท่องเที่ยว	ในหลายประเทศ อาทิ <a href="#">ประเทศจีน</a> ฮองกง และประเทศสิงคโปร์ ได้ออกคำเตือนในการเข้าประเทศไทย ต้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ผู้ว่าการ <a href="#">การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย</a> (ททท.) <a href="#">สุรพล เศวตเศรนี</a> เสนอว่าความเสียหายรวมอาจสูงถึง 825 ล้านดอลลาร์สหรัฐ จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและภายในประเทศ ลดลง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดว่านักท่องเที่ยวระหว่าง 220,000 ถึง 300,000 คนจะยกเลิกการเดินทางมายังประเทศไทย
สาธารณสุข	ปัญหาขาดแคลนและปัญหาโรคที่มากับน้ำ รวมถึงสุขภาพจิตของประชาชนมีเพิ่มขึ้นในช่วงอุทกภัย
การคมนาคม	ถนน / การทำอากาศยาน ฯลฯ

# ผลกระทบ - กระแสทางสังคม



# บทบาทของรัฐบาล



**7 ต.ค. 54**

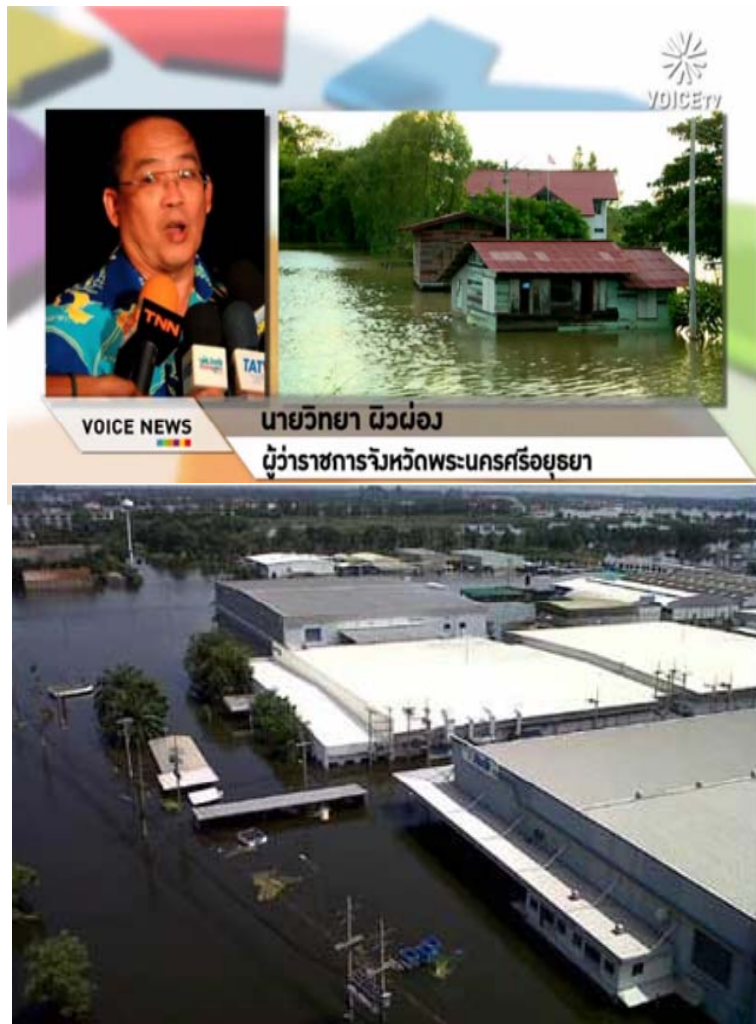
นายกรัฐมนตรี เรียกประชุมรัฐมนตรีและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการดูแลและบริหารสถานการณ์อุทกภัยที่ท่าอากาศยานดอนเมือง จนได้ขอมติให้ตั้งศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย หรือ ศปภ. ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยให้ พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯศปภ.

**ตั้งศูนย์'ศปภ.'แก้วิกฤติน้ำท่วม**

\* การแต่งตั้ง ศปภ. ภายหลังที่ผู้ว่าราชการ จ.อยุธยา ประกาศเขตภัยพิบัติฉุกเฉินครั้งแรก เมื่อวันที่ 7 ส.ค. ซึ่งเป็นช่วงเวลาห่างกันถึง 2 เดือน



# บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้อง



## 7 ส.ค. 54

ประกาศเขตภัยพิบัติฉุกเฉินใน 3 อำเภอ ประกอบด้วย อ.บางปะอิน บางไทร และ อ.พระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่ถูกน้ำท่วม 34 ตำบล 173 หมู่บ้าน และวันจันทร์นี้ (8 ส.ค.) จะประกาศเพิ่มอีก 5 อำเภอ คือ อ.บางบาล เสนา ผักไห้ บางปะหัน และ อ.นครหลวง ซึ่งทั้งหมดเป็นพื้นที่ที่ถูกน้ำท่วมจากการระบายน้ำท้ายเขื่อนเจ้าพระยา

จ. อยุธยา เป็นจังหวัดหนึ่งที่ประสบปัญหาซ้ำซาก  
ซึ่งผู้ว่าราชการมึบทบาทมาก มีการสื่อสารกับ  
ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะๆ





ศูนย์ข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

www.thaiflood.com

#Thaiflood

Powered by Google crisis response, Thai PBS, LOXINFO

ติดต่อประสานงานได้ที่ webmaster@thaiflood.com

ประกาศเตือนภัยด่วน

**จังหวัดปทุมธานีแจ้งเตือน อ.นาโพธิ์ อ.เมือง เป็นพื้นที่ประสบภัย**

คลิกที่นี่เพื่อดูข้อมูลจังหวัดปทุมธานี

จังหวัดที่ได้รับผลกระทบอุทกภัยในภาคเหนือ ภาคอีสาน และภาคกลาง

พื้นที่ประสบภัยทั้งหมด 64 จังหวัด เสียชีวิต 610 ราย สูญหาย 3 ราย

ยังมีพื้นที่ประสบภัยอีก 16 จังหวัด อยู่ระหว่างฟื้นฟู 48 จังหวัด

ข้อมูลจาก กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - 24 พ.ย. 54



www.thaiflood.com

สามารถคลิกดูรายละเอียดข่าวน้ำท่วมของแต่ละจังหวัดได้ โดยการคลิกดูรูปพื้นที่จังหวัดนั้นๆ

view this map in english version click here

56K 8,370

Facebook Twitter

**1111**

สำนักนายกรัฐมนตรี

ขอความช่วยเหลือโทร. 1111 ตลอด 24 ชั่วโมง

**Thai PBS**

สถานีประชาชน

02-790-2111

เดือนซากุระเริ่มใน 24 ชม. more

แสดงภาพจาก ดาวเทียมเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัย - Thaiflood

แสดงภาพเคลื่อนไหวน้ำท่วม ฉบับที่ 1

แสดงภาพเคลื่อนไหวน้ำท่วม ฉบับที่ 2-3

**รวมข้อมูล ศูนย์อพยพ**

สำหรับผู้ประสบภัย

แจ้งข้อมูลศูนย์อพยพ และ ศูนย์พักพิงตลอดจนที่พักชั่วคราว > [คลิกเลย](#)

**รวมภาพถ่ายอุทกภัย**

HotLine สายด่วน & รวมเบอร์ติดต่อฉุกเฉิน

แผนที่ แสดงจุดเกิดอุทกภัยบนแผนที่ของประเทศไทย

แผนที่ พื้นที่ ภัยพิบัติอุทกภัย

จุดรับบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ศูนย์อาสาสมัครภัยพิบัติ Skype

ขอรับบริจาค และขอความช่วยเหลือจากองค์กรในต่างประเทศของ [สง.สท.ก.](#)

**รวมข้อมูลจุดให้บริการโรงพยาบาล**

**รวมข้อมูลที่จอดรถ**

เว็บไซต์ [www.thaiflood.com](http://www.thaiflood.com) เป็นสื่อออนไลน์ที่ทำการรวบรวมข้อมูลข่าวสารค่อนข้างครบถ้วน มีข้อมูลทั้งสถานการณ์ข่าวล่าสุด แผนที่ระดับน้ำ รวมถึงพื้นที่ที่ประสบปัญหา

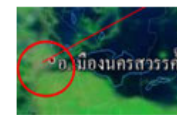
### รวมภาพถ่ายสถานการณ์น้ำท่วม จากดาวเทียม โดย ดร. วีรชัย ดันพิพัฒน์



**สถานการณ์น้ำโดยดาวเทียม Terra sensor MODIS**

น้ำท่วมทุ่งยังคงมีมากอยู่เช่นเดิม ถึงแม้ว่าปริมาณน้ำที่ไหลมาสมทบจากทางเหนือลดลง การที่มวลน้ำทางตอนเหนือของกทม. ดูเปลี่ยนแปลงน้อยมาก เป็นเพราะการระบายน้ำทางทิศเหนือและทิศตะวันตกของกทม. เป็นไปอย่างเชื่องช้ามาก [more](#)

[ 22 พฤศจิกายน 2554 ณ เวลา 11.15น. ]



**สถานการณ์น้ำโดยดาวเทียม Terra sensor MODIS**

ภาพวันนี้ไม่ค่อยชัด ภาพรวมน้ำยังมากอยู่ น้ำที่ไหลมาจากทางตอนเหนือ จะอยู่ในบริเวณปากน้ำโพเท่านั้น ส่วนช่วงอ่างทอง อยุธยา เรื่อยมาจนถึง จ. นนทบุรี ปทุมธานี และ กรุงเทพมหานคร [more](#)

[ 21 พฤศจิกายน 2554 ณ เวลา 12.05น. ]



**สถานการณ์น้ำโดยดาวเทียม Aqua sensor MODIS**

การระบายน้ำทางทิศเหนือและทิศตะวันตกของกทม. เป็นไปอย่างเชื่องช้ามาก ทางทิศตะวันออกปริมาณน้ำที่ระบายออกไปไม่เพิ่มขึ้น ส่วนทางทิศตะวันตก น้ำมีทางไหลออกทะเลน้อยมาก ถ้าไม่ปรับปรุงการระบายน้ำ น้ำจะยังคงท่วมขังอีกนาน [more](#)

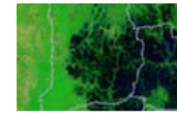
[ 19 พฤศจิกายน 2554 ณ เวลา 13.45 น. ]



**สถานการณ์น้ำโดยดาวเทียม Earth Observing 1, Advanced Land Imager (ALI) Sensor**

[ เปรียบเทียบระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม และ 18 พฤศจิกายน 2554 ]

[Part1] [Part2]



**สถานการณ์น้ำโดยดาวเทียม Terra sensor MODIS**

น้ำท่วมทุ่งจะเริ่มไหลกลับลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยาตามปกติ ทำให้น้ำที่ไหลมาสมทบน้ำที่ค้างอยู่เหนือกรุงเทพฯ มีปริมาณน้อยหรือแทบจะไม่มีแล้ว [more](#)

[ 17 พฤศจิกายน 2554 ณ เวลา 10.50 น. ]

# บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้อง



ผู้ว่าฯ กทม. ได้อนุมัติแนวทางการประชาสัมพันธ์ ผลงานและความเคลื่อนไหว ของผู้บริหารรวมถึงการรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เฟสบุ๊ค ( <http://www.facebook.com/> ) และเว็บไซต์ทวิตเตอร์ ( <http://www.twitter.com/> ) โดยใช้ยูสเซอร์เนม bangkokgovernor ทั้งนี้ ได้มีการตั้งทีมเพื่ออัปเดตข้อความ และความเคลื่อนไหว บนหน้าเว็บไซต์ดังกล่าว

# ความผิดพลาดของการสื่อสารที่ ศปภ.

ผลกระทบจากการ  
ประเมินสถานการณ์  
ต่ำของภาครัฐ /  
การเมือง

บริหารงาน  
อาสาสมัคร + ปน  
งานการเมือง

รูปแบบ +  
โครงสร้างงาน..  
แบบเก่า

Internet -  
support not  
internet-base

สอบตกในงาน  
content



Case	บทบาทของรัฐ	การจัดการสื่อสาร	ยุค
ฟูกูชิมะ 2011	แสดงความรับผิดชอบต่อ สถานการณ์ ถูกวิจารณ์ว่า ล่าช้า (มีความขัดแย้งทาง การเมืองในสภา)	จัดการต่อสถานการณ์ เฉพาะหน้าทั้งในและ ต่างประเทศได้ดี	Social Media
9/11 2001	ถึงสถานที่เกิดเหตุโดย บทบาทของรัฐบาลท้องถิ่น /ไม่แสดงความขัดแย้งทาง การเมืองของสองพรรค	Internal Communication	Internet Support
BP Oil Spill 2010	ทวนกระแสสังคม # ขบวนการสิ่งแวดล้อม (ผู้ประกอบการ)	เปลี่ยนจากรับเป็นรุก เป็นการจัดการเชิง แคมเปญ	Social Media , Full campaign
ไข้หวัดนก 2004	เป็นต้นเหตุของประเด็น	Doing Gummer Strategy	Internet Support
น้ำท่วมไทย 2011	ความล่าช้าของการจัดการ สะท้อนถึง – ความจำเป็นที่ ต้องใช้ข้อมูลและสะท้อน ความขัดแย้ง+ชั่วคราว การเมือง	ล้มเหลว - ต่อ เนื่องมาจากประเด็น ขาดความเข้าใจต่อ ข้อมูลและกระแสทาง สังคม	Social Media

Thank you for your attention