



Organisational Leadership

By...Group 6 ; EADP 11

March 2 , 2015

Source : The Book of LEADERSHIP ; Anthony Gell



การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ผลิตไฟฟ้าเพื่อความสุขของคนไทย

Chapter 30 : Customers first

Love them and put them at the heart of everything

Lesson Learned from the BOOK

1. Develop a passion for and obsession with serving your customers – their current needs and unspoken future needs
2. Customer–centricity must come from the top , but if you're not at the top , do it anyway
3. Block out time to spend with your customers
4. Have your customer attend all meetings, even if it's just in the form of a mascot or an empty chair
5. Raise the customer 'satisfaction' to customer 'love' and 'tattoos'
6. Make sure that your love for customers is shred by your front-line staff

Chapter 30 : Customers first

Love them and put them at the heart of everything

การดำเนินงานของ กฟผ.

1. คำขวัญของ กฟผ. : ผลิตไฟฟ้าเพื่อความสุขของคนไทย
2. กฟผ.ดำเนินงานตามระบบ SEPA (State Enterprise Performance Appraisal) ซึ่งจะให้ความสำคัญกับลูกค้าตามหมวดที่ 3 – Customer Focus
3. กฟผ.มีระบบ 'EGAT VOC' (Voice of Customers) เพื่อรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน
4. กฟผ.สำรวจความพึงพอใจลูกค้าเพื่อปรับปรุงงานและการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ปลุกฝังค่านิยมการให้ความสำคัญกับลูกค้าทั่วทั้ง กฟผ.
2. ให้ทุกหน่วยงานพบปะลูกค้าให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และนำ Feedback ที่ได้รับมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุง แล้วแจ้งกลับให้ลูกค้ารับทราบด้วย

Chapter 31 : Tough calls

Cutting losses , mistakes and failures swiftly

Lesson Learned from the BOOK

1. Leaders need to both build and cut, as and when necessary
2. Always put the organisation first. Leaders who don't make the tough calls and act swiftly have a huge impact on the bottom-line results.
3. The best companies constantly invest in the 'new' – they cut what doesn't work quickly , and invest heavily in what does.
4. When making tough calls , always remember 3 words
 - ❑ Respect : always respect the people that you're dealing with and treat them in a fair manner
 - ❑ Emphathy : have genuine emphathy for those people
 - ❑ Communication : always communicate in a clear and open way.

Chapter 31 : Tough calls

Cutting losses , mistakes and failures swiftly

การดำเนินงานของ กฟผ.

1. กฟผ.มีระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร
2. กฟผ.มีระบบการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน
3. กฟผ.กำลังนำเข้าใช้งานระบบบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management)
4. กฟผ.มีระบบการสื่อสารที่ทันสมัยครอบคลุมทุกหน่วยงานทั่วประเทศ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรจัดให้มีการซักซ้อมระบบการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินปีละ 1 ครั้ง
2. ควรกำหนดมาตรการในการสื่อสารถึงสัญญาณอันตรายที่ชัดเจน และประกาศให้ทราบอย่างทั่วถึง

Chapter 32 : Commit to innovation excellence

Lesson Learned from the BOOK

1. Innovation : doing new things – is on the minds of great leaders
2. Make it everybody's job to innovate and come up with new ideas.
3. Challenge assumptions : both internal and external
4. Become positively dissatisfied : a great way to come up with new ideas
5. Have the courage to fail and allow for risk
6. Small and high-impact teams are best
7. Be switched on to new ideas – it's a mind-set



Chapter 32 : Commit to innovation excellence

การดำเนินงานของ กฟผ.

1. กฟผ.มีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์มุ่งมั่นสู่ Innovative Organization
2. กฟผ.มีการสนับสนุนและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมโดยจัดให้มีการประกวดนวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์ ทั้งระดับ กฟผ.และระดับหน่วยงาน รวมทั้งสนับสนุนให้ไปประกวดในต่างประเทศ
3. กฟผ.กำลังดำเนินการก่อสร้างศูนย์นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้จำนวน 6 แห่ง
4. กฟผ.มีคณะกรรมการ/คณะทำงาน ขับเคลื่อนงานด้าน KM , LO & Innovation

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรจัดให้มีระบบ Recognition and Reward ในการสร้างนวัตกรรม
2. ควรแสวงหา Innovative Talent Teams เพื่อมาร่วมกันคิด 'new ideas' ในการพัฒนา กฟผ.ไปสู่องค์กรชั้นนำระดับ World class



กฟผ.

ผลิตไฟฟ้าเพื่อความสุขของคนไทย