

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวความคิดและทฤษฎี

Buchanan (1974 อ้างถึงใน ศศิธร วงศ์ประเสริฐ, 2547) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความพึงพอใจของบุคคลในการยึดมั่นกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร บทบาทที่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หรือความต้องการที่จะให้ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. การแสดงตน (Identification) หมายถึง ความภาคภูมิใจในองค์กรและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความตั้งใจที่ใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร
3. ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Steers and Porter (1991 อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ นวลิมปี, 2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความหมายใน 3 ลักษณะคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคลากรที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่า องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

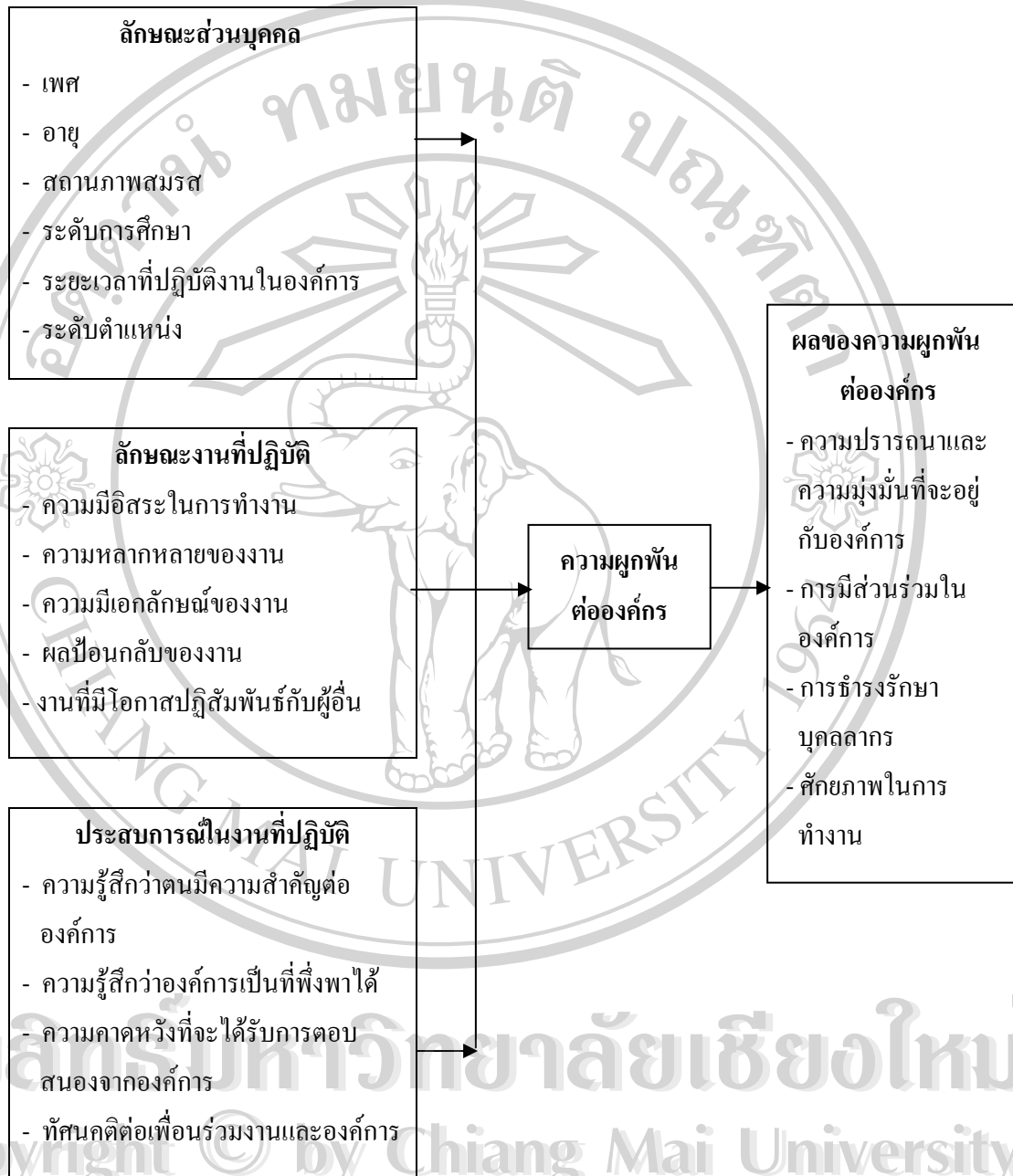
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น

Steers (1977 อ้างถึงใน พิชญากุล สิริปัญญา, 2545) ได้รวบรวมผลการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านแล้วนำมาสร้างกรอบความคิดเพื่อศึกษาถึงที่มา (Antecedent) หรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ (Outcome of Commitment) และได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยได้แบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนสำคัญคือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of commitment) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) 3 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ
3. ผลของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment) ได้แก่ ความปรารถนาและความมุ่งมั่นที่อยู่กับองค์การ การมีส่วนร่วมในองค์การ การชำระรักษาบุคลากรขององค์การและศักยภาพในการทำงาน

แบบจำลองของ Steers ดังกล่าวมาข้างต้นสามารถแสดงได้ดังนี้ (Steers, 1977)



ภาพที่ 1 แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากแบบจำลองของ Steers ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า Steers ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดี (นาฏยา อ่วมฝั่ง, 2544) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของส่วนงาน ให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทายและกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้นได้ตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้องและมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงด้วยตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสดูแลติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสดูแลแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าของขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work Experiences) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของคุณที่มีคุณค่านั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะของกลุ่มภายในองค์กรนั้นทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของกลุ่มดีก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

Steers and Porter (1983 อ้างถึงใน ศศิธร วงศ์ประเสริฐ, 2547) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาคามผูกพันต่อองค์กร โดยการที่บุคคลมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กร นำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้รับจากองค์กร อาทิ ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร ได้รับค่าตอบแทนสูง เป็นต้น

Newcomb (1954 อ้างถึงใน ศศิธร วงศ์ประเสริฐ, 2547) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ บุคคลจะแสดงทัศนคติทางพฤติกรรมเป็น 3 ลักษณะคือ

1. การแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย หรือชอบในสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้อยากเข้าหาหรือเข้าไปใกล้สิ่งนั้น ลักษณะเช่นนี้เรียกว่า ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude)

2. การแสดงออกถึงความไม่พอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ซึ่งเป็นเหตุที่ทำให้อยากอยู่ห่างสิ่งนั้น ลักษณะเช่นนี้เรียกว่า ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude)

3. การแสดงออกในลักษณะเฉย ๆ หรือไม่ชอบ เรียกว่าทัศนคติแบบกลาง ๆ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนืออยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุมทรสงคราม และสาขาสุมทรสาคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุมทรสงคราม และสาขาสุมทรสาคร อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือนของพนักงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

รัชดาพร รื่องเสียง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ

องค์กร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทฯ รายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับ และหน่วยงานหรือแผนกที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

สุรารักษ์ สักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุในการทำงาน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร สำหรับปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สำหรับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่แต่เดิมนั้นคือ องค์กรโทรศัพทแห่งชาติแห่งประเทศไทย ที่ได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรโทรศัพทแห่งชาติแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2497 แต่ต่อมาได้มีการเปลี่ยนสภาพเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่การจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้มีการเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 เป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ เลขที่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ฯ

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นเป็นบริษัท โทรคมนาคมชั้นนำ ด้วยนวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุด แก่ลูกค้า

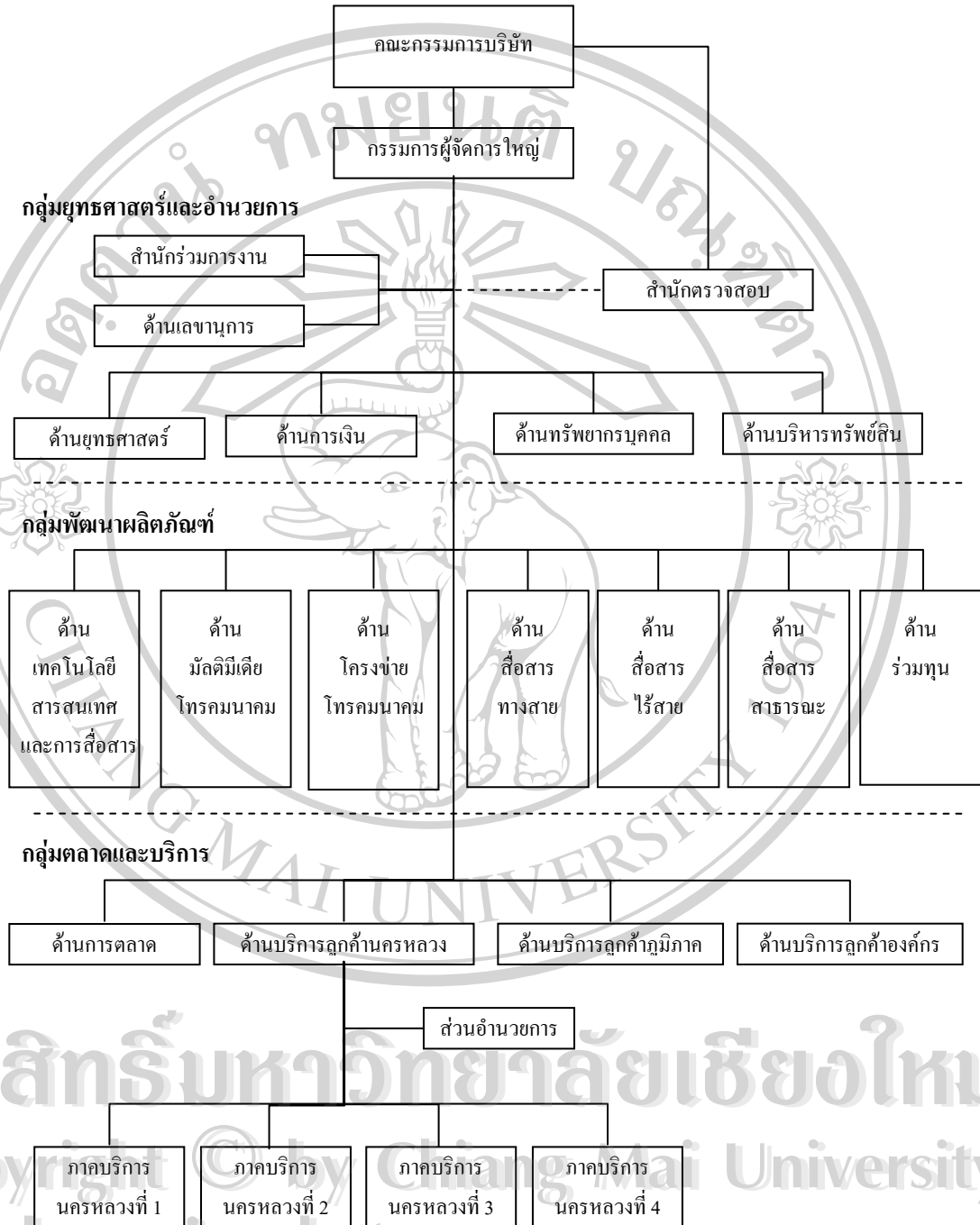
ภารกิจ

1. มุ่งมั่นเป็นบริษัท โทรคมนาคมชั้นนำ
2. สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมใหม่
3. เข้าใจและส่งเสริมบริการที่ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

สินค้าและบริการ

1. บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์ที่มีสายตามบ้านและสำนักงาน) และบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการ Pin Phone 108 , บริการ Y-TEL 1234 , บริการ I-BOX 1278 เป็นต้น
2. บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz. , โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. และ TOT Pager
3. บริการ สื่อสารข้อมูล เช่น คู่สายเช่า/วงจรเช่า , อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband) , TOT Hotspot เป็นต้น
4. บริการ โทรศัพท์สาธารณะ
5. บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ เช่น บริการ 007 , บริการ 008 , Calling Home Service เป็นต้น
6. บริการ Call Center เช่น TOT SMARTCALL (บริการ Call Center เพื่อทุกธุรกิจ พร้อมให้บริการครบวงจร) , บริการ 1100 , บริการ 1111 (ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน) เป็นต้น

โครงสร้างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2 โครงสร้างส่วนงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)