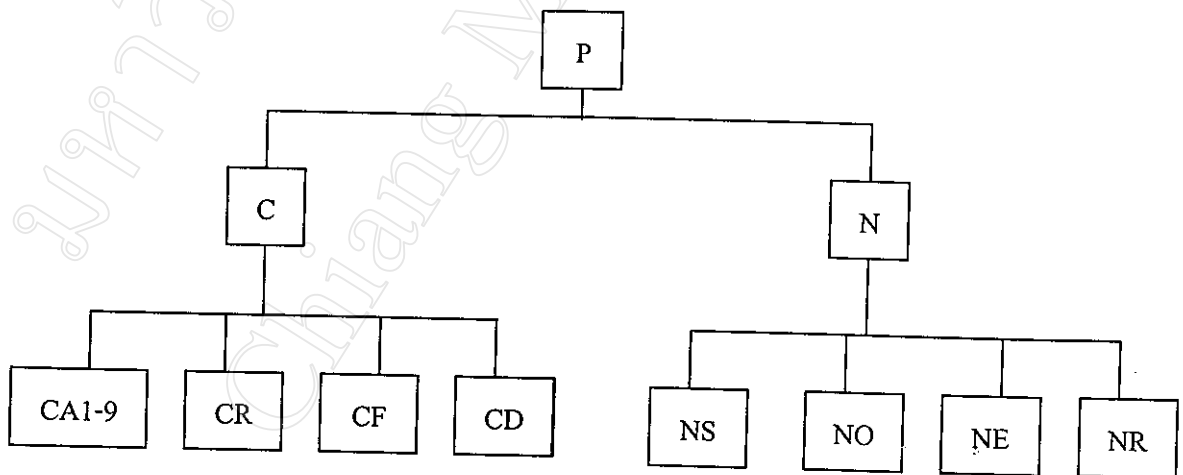


## บทที่ 2

## องค์กรและหน้าที่ขององค์กร

บริษัททีทีแอนด์ทีจำกัด(มหาชน) เป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยให้ติดตั้งและเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ส่วนภูมิภาคจำนวน 1.5 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับองค์การฯ เพียงแต่ต้องแบ่งส่วนแบ่งรายได้ให้แก่องค์การฯ บริษัทฯมีโครงสร้างองค์กรโดยแบ่งเป็นหน่วยงานใหญ่ 2 หน่วยงาน ได้แก่สายงานธุรกิจ(Commercial Group) และสายงานโครงข่าย(Network Group) แต่ละสายงานก็จะแบ่งเป็นระดับฝ่าย/เขต ดังแสดงในรูปที่ 2.1 ปัจจุบันตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดของบริษัทฯคือ กรรมการผู้จัดการใหญ่ (President) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง โดย คร.พิสิฐ ลี้อาธรรม ซึ่งในเนื้อหาจะกล่าวถึงลักษณะองค์กรภาพรวมของบริษัท และลักษณะองค์กรของเขตธุรกิจ 5

2.1 โครงสร้างองค์กรของบริษัททีทีแอนด์ทีจำกัด(มหาชน) มีลักษณะตามผังองค์กร (Organization Chart) ดังนี้



รูปที่ 2.1 แสดงผังองค์กรของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

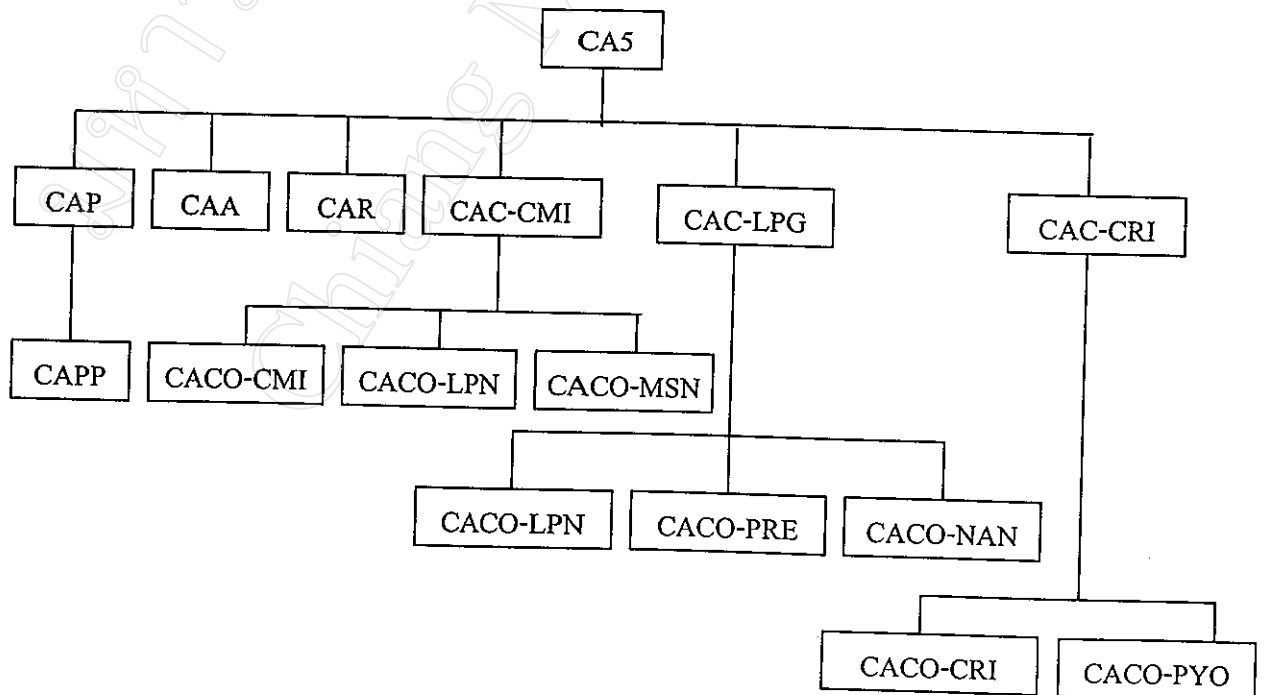
สามารถอธิบายแต่ละตำแหน่งตามอักษรย่อ ดังนี้

- P : กรรมการผู้จัดการใหญ่  
 C : รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานธุรกิจ (Commercial)

- CA1-9 : ผู้อำนวยการเขตธุรกิจ1-9 (Commercial Area 1-9)
- CR : ผู้อำนวยการฝ่ายจัดเก็บรายได้ (Commercial Revenue)
- CF : ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานเหตุขัดข้อง (Commercial Fault Management)
- CD : ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจสื่อสารข้อมูล (Commercial Data Communication Network)
- N : รองผู้จัดการใหญ่ สายงาน โครงข่าย (Network)
- NS : ผู้อำนวยการฝ่ายระบบโครงข่าย (Network System)
- NO : ผู้อำนวยการฝ่ายข่ายสายภายนอก (Network Outside Plant)
- NE : ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมโครงข่าย (Network Engineering)
- NR : ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุง (Network Repair)

แต่จะขอก้าวโดยละเอียดเฉพาะโครงสร้างที่อยู่ในสำนักงานเชียงใหม่ (สำนักงานเขตธุรกิจที่ 5) หรือ คำย่อคือ CA-5 (Commercial Area -5)

2.2 โครงสร้างองค์กรของเขตธุรกิจ 5 เขตธุรกิจ 5 เป็นหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบการบริหารงานโทรศัพท์ คู่แลรับผิดชอบ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ดังแสดงผังองค์กร (Organization Chart) ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 แสดงผังองค์กรของเขตธุรกิจ 5 สำนักงานเชียงใหม่

จากโครงการองค์กรภายในพื้นที่เขต 5 มีผู้บริหาร 3 ระดับ ได้แก่

- 1)ผู้บริหารระดับสูง คือ ผู้อำนวยการเขต
- 2)ผู้บริหารระดับกลาง คือ ผู้จัดการส่วน
- 3)ผู้บริหารระดับล่าง คือ ผู้จัดการแผนก

สามารถอธิบายแต่ละตำแหน่งตามอักษรย่อต่อไปนี้

|          |   |  |
|----------|---|--|
| CA 5     | : | ผู้อำนวยการเขตธุรกิจที่ 5                  |
| CAP      | : | ผู้จัดการส่วนวางแผน                        |
| CAA      | : | ผู้จัดการส่วนบริหารงาน                     |
| CAR      | : | ผู้จัดการส่วนบริหารลูกค้าธุรกิจองค์กร      |
| CAC-CMI  | : | ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่  |
| CAC-LPG  | : | ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง      |
| CAC-CRI  | : | ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงราย   |
| CAPP     | : | ผู้จัดการแผนกบริหารงาน โทรศัพท์สาธารณะ     |
| CACO-CMI | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่  |
| CACO-LPN | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดลำพูน      |
| CACO-MSN | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน |
| CACO-LPG | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง      |
| CACO-PRE | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดแพร่       |
| CACO-NAN | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดน่าน       |
| CACO-CRI | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดเชียงราย   |
| CACO-PYO | : | ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดพะเยา      |

### 2.3 ขอบเขตการบริหารและงานของแต่ละตำแหน่ง มีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะหน้าที่ของเขตธุรกิจ 5 คือการบริหารงานการให้บริการโทรศัพท์ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่งานวางแผนงานธุรกิจ งานบริการลูกค้า งานบริหารงานทั่วไป เป็นต้น โดยอธิบายงานแต่ละตำแหน่งดังนี้

1. ผู้อำนวยการเขต 5 จะบริหารงานดูแลพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน พะเยา ลำปาง แพร่ และน่าน มีผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงคือ ผู้จัดการส่วน 6 ส่วน ดังจะกล่าวต่อไป

2. ผู้จัดการส่วนวางแผน จะรับผิดชอบงานวิเคราะห์ วางแผนงานของเขตธุรกิจ 5 สนับสนุนการทำงานเขตธุรกิจที่ 5 มีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงคือ ผู้จัดการแผนกบริหารงาน โทรศัพท์สาธารณะ

3. ผู้จัดการส่วนบริหารงาน จะรับผิดชอบงานทางด้านธุรการทั่วไป

4. ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า จะดูแลรับผิดชอบงานบริการลูกค้า ภายในเขตมี 3 ส่วน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามจังหวัด ดังนี้

- ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จะดูแลความรับผิดชอบ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง คือ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า ที่ดูแลแต่ละจังหวัดทั้ง 3 จังหวัด

- ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง จะดูแลความรับผิดชอบ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลำปาง แพร่ และน่าน โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง คือ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า ที่ดูแลแต่ละจังหวัด ทั้ง 3 จังหวัด

- ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงราย จะดูแลความรับผิดชอบ 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย และพะเยา โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงคือ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า ที่ดูแลแต่ละจังหวัด ทั้ง 2 จังหวัด

5. ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า จะดูแลรับผิดชอบงานบริการลูกค้า ภายในจังหวัดที่ตนเองรับผิดชอบ มีทั้งหมด 8 แผนก

6. ผู้จัดการแผนกบริหารงาน โทรศัพท์สาธารณะ จะดูแลรับผิดชอบงานโทรศัพท์สาธารณะทั้ง 8 จังหวัด

จากลักษณะงานขององค์กรที่ได้กล่าวข้างต้น หน่วยที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่องานโทรศัพท์สาธารณะคือ แผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ