BAFS

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

SET: ทรัพยากร / พลังงานและสาธารณูปโภค

http://www.bafsthai.com

ธุรกิจหลัก

ให้บริการระบบจัดเก็บ
และเติมน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ในช่วงต้นผ่านแผนการบริหารจัดการกรณีฉุกเฉิน หรือ Business Continuity Plan (BCP) และผ่านที่ประชุมฝ่ายบริหารโดยมีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นประธานและมีผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ เป็นกรรมการ ซึ่งเป็นการประชุมเพื่อจัดทำแผนรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ในด้านการรับมือกับการแพร่ระบาดดังกล่าว

ทั้งนี้ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่มอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารระบบคุณภาพอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ร่วมกับผู้จัดการแผนกความปลอดภัย จัดทำคู่มือหรือมาตรการรองรับการแพร่ระบาดดังกล่าวภายในบริษัท โดยให้กรรมการทุกฝ่ายร่วมแสดงความเห็นและพิจารณามาตรการหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีข้อจำกัดและความต้องการที่อาจแตกต่างกันโดยได้ข้อสรุปเพื่อดำเนินการในเบื้องต้น ดังนี้

- กำหนดให้มีการดำเนินการคัดกรองพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่บริษัทและบุคคลภายนอก ก่อนเข้าพื้นที่ของบริษัทโดยการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย

- ผู้อำนวยการสำนักบริหารระบบคุณภาพอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ศึกษารายละเอียด/Specification ของเครื่องมือตรวจจับอุณหภูมิที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการเป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดหา

- ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการประสานงานกับผู้อำนวยการสำนักบริหารระบบคุณภาพอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการสื่อสารให้ความรู้และข้อแนะนำเรื่องการดูแลและป้องกันตนเองจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรคแก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่บริษัท และประกาศข้อมูลรายละเอียดเพื่อแจ้งพนักงานทราบต่อไป

บริษัทได้จัดเตรียมความพร้อมโดยเริ่มดำเนินมาตรการคัดกรองในพื้นที่สถานีบริการจัดเก็บน้ำมันอากาศยานดอนเมืองเป็นแห่งแรกเพื่อให้ทราบจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขและเสริมความพร้อมก่อนการประกาศใช้มาตรการป้องกันเต็มรูปแบบ เป็นผลให้มองเห็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงและดำเนินการพัฒนาต่อไป

ในกรณีพนักงานของบริษัทใกล้ชิดกับบุคคลที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงติดเชื้อ COVID-19 เนื่องจากปัจจุบันบริษัทมีเพียงนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดที่มีผลใช้กับพนักงานและไม่มีการระบุถึงบุคคลใกล้ชิด/กลุ่มเสี่ยง จึงเริ่มกำหนดทำ Pre-Emergency Plan เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเตรียมความพร้อม รวมทั้งนำเสนอสถานการณ์จำลองเพื่อใช้เป็นแนวทางการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีโรคติดต่ออันตราย COVID-19 (Business Continuity Plan: BCP) ทันทีเพื่อเตรียมพร้อมในสถานการณ์ต่างๆ แบบ Tabletop Exercise กรณีโรคติดต่ออันตราย

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะกรรมการบริษัทมีการติดตามสถานการณ์ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริษัททั้งวาระปกติและวาระพิเศษเพื่อวางแผนการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ ที่ประชุมฝ่ายบริหารได้มีการพิจารณาความเสี่ยงและมีมติดำเนินมาตรการป้องกันโรคระบาด COVID-19 โดยดำเนินการตามคู่มือ BCMS และพิจารณาผลกระทบด้านการเงินควบคู่ไปด้วย โดยทีมผู้บริหารมีการประเมินผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อบริษัท ดังนี้

❶ **ด้าน Business:** จากผลกระทบจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการชะลอตัวซึ่งอาจใช้เวลาฟื้นตัวนานกว่าที่คาดการณ์ไว้จากการระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานทั้งต่อรายได้และกระแสเงินสดของบริษัท ปัจจุบันบริษัทยังมีสภาพคล่องเพียงพอต่อการดำเนินงานโดยรวมและยังสามารถชำระหนี้สถาบันการเงินและเจ้าหนี้การค้าได้ตามปกติ โดยบริษัทยังคงมีวงเงินหมุนเวียนสำรองที่เพียงพอ อีกทั้ง บริษัทยังได้ดำเนินการขอวงเงินหมุนเวียนเพิ่มเติมจากสถาบันการเงินอีกจำนวนหนึ่งเพื่อเป็นวงเงินสำรองในการรองรับสถานการณ์ที่อาจมีความจำเป็นในอนาคต รวมถึงได้รับการอนุมัติให้ขยายระยะเวลาการชำระหนี้กับสถาบันการเงินเพื่อลดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในกรณีที่สถานการณ์ยืดเยื้อ

❷ **ด้าน Operation:** จากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ปริมาณเที่ยวบินลดลง 60% เป็นผลมาจากมาตรการปิดน่านฟ้าของประเทศ ส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของธุรกิจอย่างมากจากการที่จำนวนเที่ยวบินลดลงทำให้การบริการเติมน้ำมันอากาศยานก็ลดลงตามจำนวนเที่ยวบิน แต่ทั้งนี้บริษัทยังมีรายได้อื่น ๆ จากผลประกอบการของบริษัทในเครือซึ่งยังสามารถบริหารจัดการธุรกิจได้จากสถานการณ์ดังกล่าว ในส่วนนี้บริษัทถือเป็นตัวเร่งในการขยายธุรกิจเพื่อลดการพึ่งพิงของธุรกิจหลักและหารายได้อื่น ๆ ทำให้เป็นการกระจายความเสี่ยงของธุรกิจได้ในอนาคต

❸ **ด้าน Financial:** บริษัทได้รับผลกระทบทางการเงินจากสถานการณ์ดังกล่าวจากการที่ปริมาณการบริการลดลงทำให้รายได้ค่าบริการลดลง 60% ซึ่งจากการประชุมฝ่ายบริหารร่วมกับพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชาระดับต้นขึ้นไปทั้งหมดได้หารือร่วมกันเพื่อหามาตรการลดค่าใช้จ่ายภายในบริษัท โดยกำหนดมาตรการลดค่าใช้จ่าย ได้แก่ การปรับลดเงินเดือนผู้บริหาร ปรับลดค่าเบี้ยประชุมและค่าตอบแทนกรรมการบริษัท การลดการทำงานล่วงเวลาของพนักงานและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นทั้งหมด รวมถึงชะลอการลงทุนที่ยังไม่เร่งด่วนออกไปและมุ่งเน้นการบริหารจัดการต้นทุนที่ดี โดยบริษัทมีประมาณการการปรับลดค่าใช้จ่ายลง 400 ล้านบาท ซึ่งลดลงจากค่าใช้จ่ายรวมของปี 2562 คิดเป็น 25% โดยเป็น Variable Cost ลดลง 48% และ Fixed Cost ลดลง 17%

จากผลกระทบข้างต้นบริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

❶ **ด้านการผลิตสินค้าและบริการ:** บริษัทไม่มีการปรับกระบวนการบริการเนื่องจากบริษัทต้องพร้อมให้บริการตลอดเวลาเมื่อมีการร้องขอตามมาตรฐานสากลในการบริการน้ำมันอากาศยาน แต่เนื่องจากปริมาณงานที่ลดลงบริษัทจึงมีมาตรการบริหารจัดการกำลังคนตามปริมาณงานจากเที่ยวบินที่ลดลงเป็นผลจากมาตรการควบคุมของภาครัฐโดยใช้วิธีการทำงานที่บ้านและต้องพร้อมมาปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกเวลา หรือ Stand by from Home ในสายงานปฏิบัติการ ในส่วนของการบริหารน้ำมันในคลัง บริษัทเป็นผู้ประสานงานกลางระหว่างบริษัทสายการบินกับบริษัทน้ำมันเพื่อให้มีการบริหารจัดการน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่สถานการณ์ยังไม่กลับมาสู่สภาวะปกติ

❷ **ด้านการขนส่ง:** ลักษณะธุรกิจของบริษัทมี Key Material คือ น้ำมัน ซึ่งมีการขนส่งผ่านท่อใต้ดิน จึงไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว แต่บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของ Key Supply Chain อื่น ๆ จึงได้เตรียมการและประสานงานกับคู่ค้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ โดยบริษัทประสานงานกับคู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจในกรณีฉุกเฉินว่าสามารถให้บริการและส่งสินค้าให้บริษัทได้ในเวลาที่กำหนดหรือไม่ตามแผน BCP นอกจากนี้ บริษัทมีการตรวจสอบแหล่งที่มาของ Key Supply Chain ที่อาจอยู่ในแหล่งระบาดของเชื้อไวรัสและจัดการ Spare Part ที่จะมีผลต่อกระบวนการรับ จัดเก็บและจ่ายน้ำมัน

❸ **ด้านการจำหน่ายและการให้บริการ:** บริษัทมีมาตรการดูแลสุขภาพอนามัยทั้งของพนักงานและลูกค้าตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO45001 และตามมาตรฐานการบริการน้ำมันอากาศยานระดับสากล Aviation Fuel Quality Control and Operating Standards ขององค์กรความร่วมมือเพื่อการตรวจสอบน้ำมันเชื้อเพลิงของโลก (Joint Inspection Group: JIG) ซึ่งครอบคลุมข้อกำหนด COVID-19 Document and Guidance ที่บริษัทต้องปฏิบัติตาม

❹ **ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท:** บริษัทประกาศมาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งฝ่ายบริหารสมัครใจลดเงินเดือน 10%-50% โดยที่ไม่ลดเงินเดือนของพนักงาน มีการดำเนินการควบคุมค่าใช้จ่ายในส่วนของ Over Time ให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีอยู่ และชะลอการลงทุนที่ไม่เร่งด่วน รวมทั้งมีการบริหารจัดการเงินสดในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

นอกจากนี้ บริษัทสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้เสียตามคู่มือการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้กำหนดวิธีการขั้นตอน และช่องทางไว้ชัดเจน โดยการสื่อสารในประเด็นช่วงภาวะวิกฤตนั้น บริษัทได้มีการเสนอในที่ประชุมคณะทำงานความยั่งยืนเพื่อเพิ่มประเด็นเรื่องการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัทในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียในปีนี้อีกด้วย

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการจัดการเพื่อบรรเทาผลกระทบแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้

พนักงาน: บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลสุขอนามัยและป้องกันความเสี่ยงจากการติดเชื้อให้แก่พนักงาน โดยทำประกันสุขภาพ COVID-19 ให้กับพนักงาน จัดเตรียมหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ให้กับพนักงานทุกคน มีการจัดที่พักอาศัยภายในบริษัทสำหรับพนักงานที่ต้องเดินทางไกลและอยู่ในพื้นที่เสี่ยง นอกจากนี้ บริษัทไม่มีนโยบายปรับลดจำนวนพนักงานและคงอัตราเงินเดือน ยกเว้นฝ่ายบริหารที่สมัครใจควบคุมค่าใช้จ่ายโดยลดเงินเดือน 10%-50% ตามตำแหน่งงาน ตลอดจนยืดระยะเวลาผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยสำหรับพนักงานที่มีการกู้เงินในธนาคารที่บริษัทดำเนินงานเรื่องกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ลูกค้า: บริษัทมุ่งเน้นการบริหารจัดการน้ำมันในคลังอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งบริษัทเป็นผู้ประสานงานกลางระหว่างบริษัทสายการบินกับบริษัทน้ำมันเพื่อให้มีการบริหารจัดการน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่สถานการณ์ยังไม่กลับมาสู่สภาวะปกติ

คู่ค้า: บริษัทได้สื่อสารเรื่องการบริหารจัดการภาวะวิกฤตของบริษัทต่อสถานการณ์ COVID-19 ไปยังคู่ค้าที่เป็นรายสำคัญต่อห่วงโซ่อุปทานและบริษัทภายใต้ BAFSGROUP

ผู้ถือหุ้น: บริษัทได้จัดการประชุมผู้ถือหุ้น ภายใต้มาตรการ Social Distancing รวมถึงเพิ่มช่องทางออนไลน์เพื่อการสื่อสารระหว่างกันให้กับผู้ถือหุ้นที่ไม่สะดวกเข้าประชุม บริษัทได้มีการสื่อสารและส่งข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งที่เป็นข้อมูลที่ผู้มีส่วนได้เสียขอข้อมูลเข้ามาและผ่านการประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามการประชุมต่าง ๆ รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานประจำไตรมาสให้กับผู้ถือหุ้นในงาน Opportunity Day ซึ่งมีการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ในที่ประชุมด้วย

ชุมชนและสังคม: หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนโดยรอบสถานที่ดำเนินกิจการของบริษัททั้งพื้นที่ดอนเมืองและสุวรรณภูมิได้มีการทบทวนแผนงานการมีส่วนร่วมกับชุมชน เพื่อนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ COVID-19 ไปปรับในแผนชุมชนประจำปีตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์วิกฤต ในส่วนของการดูแลและรับผิดชอบสังคมนั้น บริษัทดำเนินการตามแผนการมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยมีแผนงานในเชิงป้องกันและแก้ไขตามสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่

- **แผนการป้องกันชุมชนกับสถานการณ์ COVID-19:** บริษัทแจกหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ให้แก่ชุมชนโดยรอบพื้นที่สุวรรณภูมิและดอนเมือง รวมทั้งการผลิตหน้ากากอนามัยสำหรับพนักงานและแจกจ่ายไปยังครอบครัว รวมถึงชุมชนโดยรอบและชุมชน โรงเรียนที่ขาดแคลนหน้ากากอนามัยในต่างจังหวัด
- **แผนการแก้ไขและฟื้นฟูตามสถานการณ์ฉุกเฉิน:** เมื่อสถานการณ์ COVID-19 ดีขึ้น บริษัทได้มีการแจกถุงปันสุขให้กับชุมชนโดยรอบที่ได้รับความเดือดร้อนและลงพื้นที่เพื่อพูดคุยกับผู้นำชุมชน รวมถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อสอบถามแนวทางการป้องกันสุขภาพของคนในชุมชนเพื่อนำมาวางแผนงานด้านสุขภาพที่บริษัทดำเนินการอยู่ต่อไป และบริษัทได้เข้าร่วมการประชุมในระดับตำบลร่วมกับหน่วยงานส่วนท้องถิ่นและชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนเรื่องของการนำเอา New Normal จากสถานการณ์ COVID-19 มาปรับใช้กับการทำงานชุมชนในพื้นที่

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างไปทั่วโลก สะท้อนให้เห็นความจำเป็นของภาคธุรกิจในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายเพื่อความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม บริษัทได้ประเมินและสรุปการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมไปสู่ New Normal ดังนี้

❶ **มิติเศรษฐกิจ** ภาคธุรกิจถูกกระตุ้นให้ปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น Digital Transformation การปรับทักษะของพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็นแนวทางการบริหารจัดการของบริษัทเพื่อสามารถปรับตัวให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องตามแนวทางการเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน

❷ **มิติสังคม** การปรับตัวใช้วิถีชีวิตแบบ Contact-less Society เช่น การประชุมออนไลน์ การอุปโภคบริโภคโดยใช้บริการโลจิสติกส์ การดูแลสุขภาพเพื่อส่วนรวม Health Well-being เป็นต้น

❸ **มิติสิ่งแวดล้อม** ธรรมชาติฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว มลภาวะทั่วโลกลดลงจากนโยบายลดการเดินทาง ลดกิจกรรม และปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิต ทั้งนี้ การฟื้นตัวอย่างยั่งยืนต้องอาศัยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่เป้าหมายเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ในส่วนของบริษัทได้กำหนดทิศทางของการดำเนินธุรกิจของบริษัทและกลุ่มบริษัทไปในทิศทางที่เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยความเสี่ยงทางธุรกิจ เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งถูกกระตุ้นจากการเกิดวิกฤต COVID-19 ทำให้บริษัทต้องพิจารณาเร่งการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อสถานการณ์ ดังนี้

- บริษัทมีกลยุทธ์เพื่อการเติบโตเพื่อ**ลดการพึ่งพารายได้จากธุรกิจหลักและรองรับ Digital Transformation** ได้แก่ การขยายการลงทุนด้านการบริการน้ำมันอากาศยาน (Core Business) การขยายการลงทุนไปในธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกัน (Adjacent Business) การขยายลงทุนไปสู่ธุรกิจใหม่โดยการลงทุนในธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนความยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Diversification Business)

- **การพัฒนาบุคลากรให้ Smarter และ Stronger** โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาผนวกทิศทางกลยุทธ์กลุ่มบริษัทที่ดำเนินงานตามเป้าหมายเพื่อความยั่งยืน ครอบคลุมในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- การสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรโดยส่งเสริมการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนทั้งแบบ Formal (กฎ ระเบียบปฏิบัติ ระบบการบริหารจัดการ) และ Informal (ทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม) เกิดเป็น **Sustainability Culture**

สำหรับแผนระยะยาว กลุ่มบริษัทมีแผนปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อให้สามารถสานต่ออุดมการณ์ทางธุรกิจในการสร้างความมั่นคงทางพลังงานอย่างยั่งยืน โดยการขยายธุรกิจหลักไปยังสนามบินที่มีศักยภาพทั้งในและต่างประเทศและเพิ่มสัดส่วนของรายได้จากธุรกิจอื่น ๆ ทั้งนี้ ปัจจุบันรายได้ของกลุ่มบริษัทแบ่งเป็นรายได้จากธุรกิจหลัก 80% และธุรกิจอื่น ๆ 20% โดยบริษัทตั้งเป้าหมายโครงสร้างรายได้จากธุรกิจหลัก (Core Business) และธุรกิจใหม่อื่น ๆ (Non-Core Business) ในอัตรา 50:50 โดยบริษัทมีแนวทางที่จะลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง เช่น การขยายไลน์การผลิตรถเติมน้ำมันและรถสนับสนุนภาคพื้นดินภายในสนามบินที่ขับเคลื่อนโดยพลังงานไฟฟ้าซึ่งต้องมีการออกแบบทางวิศวกรรมเฉพาะและใช้เทคโนโลยีระบบวิศวกรรมที่ทันสมัย อีกทั้งหาช่องทางที่จะลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ ทั้งในธุรกิจพลังงานทดแทนและธุรกิจพัฒนาซอฟแวร์ เป็นต้น