

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้การสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง (Sample Survey) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวทางการประเมินตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรหรือปัจจัยใดมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา จนถึงไม่มีความสัมพันธ์เลย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นคนสัญชาติไทย ซึ่งไม่เป็นพนักงานที่อยู่ระหว่างการทดลองงาน ผู้จัดการเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 4,545 คน และสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Selection) จำนวน 368 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 12 ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การฝึกอบรม ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สุขภาพ และความสามารถในการปฏิบัติงาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 69.9 อายุ 26-30 ปี ร้อยละ 45.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.3 เป็นโสด ร้อยละ 67.2 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 49.1

ความพึงพอใจในงาน เรื่องที่พอใจมากที่สุดคือการทำงานโดยไม่ต้องฝืนตัวเองให้ไปทำงาน ร้อยละ 84.0 และที่พอใจน้อยที่สุดแต่ก็ยังคงอยู่ระดับสูงคือ ร้อยละ 68.4 คือเรื่องทำงานมากกว่าใช้เวลาว่าง

จากการถามคำถามทางตรงว่า โดยสรุปท่านมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด ร้อยละ 97.2 ตอบว่าพอใจ

ความผูกพันต่อองค์กร ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้มีความผูกพันต่อองค์กรแทบทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องความรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กร นั้นคือร้อยละ 94.5 จากการถามคำถามทางตรงว่า โดยสรุปท่านมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ร้อยละ 95.4 ตอบว่าผูกพันต่อองค์กร มีเพียงร้อยละ 4.6 ที่ตอบว่าไม่ผูกพันต่อองค์กร

การได้รับการฝึกอบรม ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ได้รับการฝึกอบรม โดยเฉพาะเมื่อฝึกอบรมแล้วทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง นั้นคือร้อยละ 85.5 จากการถามคำถามทางตรงว่า โดยสรุปท่านได้รับการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด สรุปว่า ร้อยละ 78.2 ตอบว่าได้รับการฝึกอบรมมาก

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนแทบทุกเรื่อง ที่ตอบว่าพอใจมากที่สุดคือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย นั้นคือร้อยละ 78.0 จากการถามคำถามทางตรงว่า โดยสรุปท่านมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนมากน้อยเพียงใด สรุปว่า ร้อยละ 82.9 ตอบว่าพอใจ มีเพียงร้อยละ 17.1 ที่ตอบว่าไม่พอใจ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมเพียง 2 เรื่องเท่านั้น คือ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 91.8 และ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม ร้อยละ 64.4 ส่วนที่เหลือ พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม จากการถามคำถามทางตรงว่า โดยสรุปสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด สรุปได้ว่า ร้อยละ 70.3 ตอบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม และอีกร้อยละ 29.7 ที่ตอบว่าไม่เหมาะสม

สุขภาพ ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้มีความสุขดี นั้นคือ ไม่ค่อยมีอาการท้องผูกหรือท้องเสีย ร้อยละ 86.2 จากการถามคำถามทางตรงว่า โดยสรุปสุขภาพของท่านเป็นอย่างไร สรุปได้ว่า ร้อยละ 89.3 ตอบว่าสุขภาพดี มีเพียงร้อยละ 10.7 ที่ตอบว่าสุขภาพไม่ดี

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานแทบทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องการตรงต่อเวลา ร้อยละ 90.2 ยกเว้นเรื่อง การบริการหลังอาหาร และความเข้าใจระเบียบต่างๆ ของเส้นทาง ร้อยละ 49.4 และ 31.9 ตามลำดับ จากการถามคำถามทางตรงว่า โดยสรุปท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด สรุปได้ว่า ร้อยละ 65.6 ตอบว่ามีความสามารถสูงกว่ามาตรฐาน (Good, Excellent)

5.1.2 ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบด้วยความแตกต่างของร้อยละ และ χ^2 - test พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน การได้รับการฝึกอบรม ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุขภาพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อวัดด้วยสถิติที่วัดความแกร่งของความสัมพันธ์ด้วย G พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สุขภาพ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าความแกร่งของความสัมพันธ์คือ .68, .65, .65 และ .34 ตามลำดับ

5.1.3 ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญ

ตัวแปรที่ใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีเพียง 2 ตัวแปรที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 นั่นคือเมื่อวัดจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ (β) ซึ่งพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด และมีผลในทางบวกต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สุขภาพ และความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับความสำคัญ การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน และอายุงาน ไม่สัมพันธ์และไม่ช่วยในการอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงาน / ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานประมาณร้อยละ 44.7 ($R^2 = .447$)

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือ ประเด็นแรก เกี่ยวกับผลการศึกษาระดับปัจจัยต่างๆ และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ประเด็นที่สอง เกี่ยวกับผลการศึกษาดัชนีหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ประเด็นที่สาม เกี่ยวกับผลการศึกษาดัชนีหรือปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้ตามลำดับ

5.2.1 การศึกษาดัชนีปัจจัยต่างๆ และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลไว้ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในงาน ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องผินตัวเองให้ไปทำงาน ยังคงสนุกสนานในการทำงาน และรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจทำให้ไม่รู้สึกเบื่อ เป็นต้น 2) ความผูกพันต่อองค์กร ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อ

องค์การ เนื่องจากยังคงมีความรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์การ และก็อยากทำหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ บริษัทฯ ให้เป็นที่รู้จักต่อคนภายนอก 3) การได้รับการฝึกอบรมตัวอย่างในการศึกษาคณะนี้ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมค่อนข้างมาก เนื่องจากตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญในการบริการผู้โดยสาร บริษัทฯ จึงเอาใจใส่ในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่เสมอ 4) ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ตัวอย่างในการศึกษาคณะนี้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนอาจเนื่องมาจากค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นเพียงพอต่อการใช้จ่าย เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นต้น 5) ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยข้อจำกัดของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ พื้นที่ในการทำงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ พนักงานเห็นว่าไม่เหมาะสม เนื่องจากพื้นที่บนเครื่องบินมีจำกัด อาจทำให้พนักงานทำงานได้ไม่สะดวก อีกทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานก็ไม่เพียงพอ อุปกรณ์บางอย่างชำรุด ในด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานเห็นว่าเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นมิตร เพราะงานลักษณะนี้จะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ในส่วนของชั่วโมงการทำงานพนักงานเห็นว่าค่อนข้างมีความเหมาะสม อาจเนื่องมาจากบริษัทฯ ได้มีการจัดตารางการบินให้หมุนเวียนกันไปตามความเหมาะสม 6) สุขภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีสุขภาพดี แม้ว่าพนักงานจะมีอาการเหนื่อยจากการทำงาน มีความรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ และมีอาการนอนไม่หลับอยู่บ้าง แต่โดยรวมยังคงมีสุขภาพดี และ 7) ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างในการศึกษาคณะนี้มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐาน (Good, Excellent) โดยเฉพาะเรื่องการตรงต่อเวลาเนื่องจากงานบริการบนเครื่องบินเป็นงานที่รู้หมายกำหนดการในการทำงานล่วงหน้า ทำให้พนักงานมีเวลาเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนการทำงาน ส่วนเรื่องกิริยามารยาท พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นคนไทย ได้รับการปลูกฝังในเรื่องกิริยามารยาทต่างๆ มาด้วยวิถีไทย ประกอบกับงานด้านการบริการผู้โดยสารที่จะต้องใช้ความสุภาพอ่อนน้อม มีกิริยามารยาทที่ดีเพื่อให้การบริการเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

5.2.2 การศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุขภาพ ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลดังต่อไปนี้ 1) ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Mayo. et al. n.d. อ้างถึงใน รอง รัตนพล, 2545: 23) นอกจากนี้จากแนวคิดของ ดาเวนพอร์ด (2543) ได้กล่าวว่าบุคคลที่พอใจในงานหรือมีพันธะกับ

งานจะลงทุนด้วยทุนมนุษย์ที่ตนเองมีอยู่ด้วยการทำงานนั้นอย่างดี ความสามารถในการทำงาน หรือผลการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวภาคย์ ดีวาจา, 2528; บุญเชิด ชื่นฤติ, 2548; พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์, 2546 ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน 2) ความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน นั่นคือเมื่อสมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว พฤติกรรมที่แสดงออกจะประกอบไปด้วยทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การทุ่มเทกำลังกายกำลังใจอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer (1993) ที่กล่าวว่า เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การ จะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน และไม่ว่าคนจะผูกพันต่อองค์การในรูปแบบใดก็ตาม แต่สิ่งที่เกิดขึ้นจากความผูกพันต่อองค์การนั้นก็คือ คนเหล่านั้นพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถที่ตนมีไปใช้ในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meyer, Stanley, Herscovith and Topolnytsky (2002: 20-52) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นของความยึดมั่นผูกพันในองค์การของบุคลากรในองค์การต่าง ๆ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Vandenberghe, Bentein and Stinglhamber (2004: 47-71) อีกด้วย ซึ่งจากผลการศึกษาของเขาเหล่านั้นพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz and Schultz (1997) โดยเขากล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบที่สำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจากสภาพการทำงาน เช่น สถานที่ตั้งของที่ทำงาน อุณหภูมิ แสง เสียง ชั่วโมงการปฏิบัติงาน และอื่นๆ ล้วนมีผลต่อทักษะ ความสามารถของพนักงาน ดังนั้นสภาพการทำงานที่ได้รับการออกแบบและจัดการมาโดยไม่เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน ความปรารถนาที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุดในที่สุดก็อาจถูกกระทบกระเทือนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sivadon and Veil (n.d. อ้างถึงใน สุพาศน์ เขตต์เขื่อน, 2548: 38) พบว่าองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนการทำงานเช่น ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งหากไม่เหมาะสมแล้วจะเป็นตัวการที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานลดต่ำลง และ 4) สุขภาพ สุขภาพมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เมลูอิซ (2527: 8) ที่กล่าวว่า ถ้าหากสุขภาพไม่ดีหรือทรุดโทรม อาการแรกนั่นคือ การเสื่อมความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพและปริมาณของงานที่ตนสามารถทำเสร็จลงไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith, Colligan and Tasto (n.d. อ้างถึงใน รัตนา มากก้อน, 2535: 46) ที่ยืนยันว่าสุขภาพจะส่งผลต่อความสามารถในการทำงาน

จะพอใจในค่าตอบแทนน้อยกว่าก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รมในค่าตอบแทนที่ตนได้รับเมื่อ

5.2.3 การศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ ความสำคัญ

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้ง 6 ตัว ได้แก่ อายุงาน ความผูกพันต่อองค์กร การฝึกอบรม ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุขภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 44.7 โดยตัวแปรที่พยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดีที่สุดคือ สุขภาพ รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สูงขึ้นเป็นผลมาจากตัวแปรดังกล่าว องค์กรควรให้ความสำคัญกับตัวแปรเหล่านี้ ซึ่งจากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสุขภาพดี มีความผูกพันต่อองค์กรสูง สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 5.3.1.1 ควรปรับค่านิยมของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร
- 5.3.1.2 ควรจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นธรรมมากขึ้น
- 5.3.1.3 ควรปรับปรุงอุปกรณ์การทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น กากาแฟที่มีขนาดใหญ่ ควรมีการออกแบบให้เล็กลง ใช้วัสดุที่มีน้ำหนักเบา

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 5.3.2.1 ควรนำปัจจัยที่ผู้วิจัยศึกษามา ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินอื่น หรือกลุ่มอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นว่ามีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติหรือไม่ เพียงใด
- 5.3.2.2 ควรนำปัจจัยอื่นๆ มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น กฎระเบียบต่างๆ โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ และนโยบายของบริษัท เป็นต้น