

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Architecture and Planning, Thammasat University

อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12121

โทรศัพท์ 0-2986-9434, 0-2986-9605-6 โทรสาร 0-2986-8067 <http://www.arch.tu.ac.th> e-mail: info@arch.tu.ac.th

หมายเลขอ้างอิง

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ด้วยเทคนิคปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ อันจะนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็นสามส่วนหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2: ข้อมูลกลยุทธ์ของบริษัท
- ส่วนที่ 3: ตัวบ่งชี้ในการบริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

คณะผู้วิจัยขอให้ความรับรองในความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาความลับของท่าน ผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้ และข้อมูลต่างๆที่ท่านได้ตอบมา จะนำไปใช้เพื่องานด้านการศึกษานั้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายประเสริฐ สายพวรรณ

นักศึกษาปริญญาโท สาขานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โทรศัพท์มือถือ 08 1611 8418

ส่วนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เลือกคำตอบต่อไปนี้ “เพียงข้อเดียว” หรือเติมข้อความในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ: ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-30 ปี ☐ 31-35 ปี ☐ 36-40 ปี
☐ 41-45 ปี ☐ 46-50 ☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา: ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ☐ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. ประสบการณ์การทำงาน ปี
5. ตำแหน่งงานในบริษัท

ส่วนที่ 2: ข้อมูลกลยุทธ์ของบริษัท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุความเห็นด้วยต่อกลยุทธ์ของบริษัทที่ท่านใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนี้

No.	กลยุทธ์บริษัท	ระดับความคิดเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1	เป็นผู้นำด้านต้นทุน: บริษัทมีเป้าหมายทำให้ต้นทุนสินค้าหรือบริการ ให้ต่ำที่สุดเป็นผู้นำด้านต้นทุนโดยอาศัยจุดแข็งของบริษัทด้านต่างๆ เช่น ต้นทุนด้านวัตถุดิบ การผลิตเป็นจำนวนมาก อำนาจการต่อรองต่างๆ เป็นต้น					
2	ด้านความแตกต่าง: การสร้างความแตกต่างด้านสินค้าและบริการในธุรกิจบริษัทดำเนินการอยู่ ซึ่งลูกค้ายอมรับในสินค้าและบริการนั้น					
3	เจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย: กลยุทธ์เน้นการเจาะกลุ่มเป้าหมายของตลาดเพียงไม่กี่กลุ่ม					
4	อื่นๆ(โปรดระบุ) _____					
5	อื่นๆ					

ส่วนที่ 3: ตัวบ่งชี้ในการบริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อประเมิน ระดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ ในการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความสำเร็จ ในการบริหารจัดการธุรกิจของบริษัทท่านในปัจจุบัน

No.	ตัวบ่งชี้ในการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	ระดับความสำคัญ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
F1	การสร้างความเข้าใจต่อแผนกลยุทธ์ของบริษัท					
F2	การกำหนดมาตรฐาน หรือ เป้าหมายของผลที่ได้รับ					
F3	ความชัดเจนของแผนกลยุทธ์ในการแข่งขัน					
F4	ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์กับสถานการณ์ของบริษัท					
F5	แผนกลยุทธ์สามารถนำไปปฏิบัติได้					
F6	ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร					
F7	ความชัดเจนของการกำหนดการทำงานของแต่ละฝ่าย					
F8	การสื่อสารและการประสานงานของแต่ละฝ่าย					
F9	การจูงใจ และ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน					
F10	การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน					
F11	การยอมรับและมีความรู้สึกผูกพันในเป้าหมายร่วมของพนักงานทุกระดับ					
F12	ประวัติของบริษัท					
F13	ขนาดของบริษัท					
F14	วัฒนธรรมบริษัท					
F15	บริษัทมีการทำธุรกิจในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์					
F16	บุคลิกและความสามารถของผู้นำ					
F17	ความสามารถของทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน					
F18	การพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน					
F19	ทรัพยากรด้านการเงิน					
F20	ความสามารถทางการเงิน					
F21	ความมั่นคงทางการเงิน					
F22	ความสามารถในการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี					
F23	การวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน					

No.	ตัวบ่งชี้ในการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	ระดับความสำคัญ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
F24	การประยุกต์ใช้ Information Technology					
F25	ความสัมพันธ์กับลูกค้า					
F26	ความสัมพันธ์กับผู้ออกแบบหรือที่ปรึกษา					
F27	ความสัมพันธ์กับผู้รับเหมาหรือผู้จำหน่ายสินค้า					
F28	ความสัมพันธ์กับส่วนราชการ					
F29	ความสัมพันธ์กับสาธารณชน					
F30	การวิจัยและการวางแผนด้านการตลาด					
F31	ความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของบริษัท					
F32	ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนและราคาขาย ในโครงการมีความถูกต้อง					
F33	การจัดการระบบห่วงโซ่อุปทาน					
F34	กลยุทธ์ในการประมูล					
F35	ประสบการณ์ในการประมูล					
F36	ทรัพยากรสนับสนุนในการประมูล					
F37	การตัดสินใจที่เหมาะสมในการจัดซื้อหรือการวางแผนโครงการ					
F38	การบริหารจัดการโครงการ					
F39	การบริหารจัดการด้านคุณภาพ					
F40	การบริหารจัดการด้านเวลา					
F41	การบริหารจัดการด้านต้นทุน					
F42	การบริหารจัดการด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย					
F43	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม					
F44	การบริหารสัญญา					
F45	การบริหารจัดการความเสี่ยง					
F46	นโยบายการประกันภัยโครงการ					
F47	ทักษะในการจัดการข้อเรียกร้อง					
F48	ทักษะในการแก้ไขข้อขัดแย้ง					
F49	ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย					
F50	การจัดการในหน่วยงาน					
F51	การสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง					

No.	ตัวบ่งชี้ในการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	ระดับความสำคัญ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
F52	ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เที่ยงตรงและทันต่อเหตุการณ์จากผู้บริหาร					
F53	การวัดผลการปฏิบัติงาน กำหนดให้ชัดเจนและเป็นธรรม					
F54	ผู้บริหารและพนักงานทราบความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน					
F55	ผู้บริหารจัดสมดุลความต้องการของ ผู้มีส่วนได้เสียของแต่ละกลุ่ม					
F56	คำมั่นสัญญาและการทำงานเป็นทีม					
F57	การประเมินศักยภาพของผู้แข่ง					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ท่านคิดว่า ยังมีตัวบ่งชี้อื่นๆ ที่มีความสำคัญมาก ในการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยอาจแบ่งตามกลุ่มกิจกรรมทางการบริหารจัดการ ได้แก่

No.	ปัจจัย	ตัวบ่งชี้ในการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
1	การวางแผน	
2	การจัดองค์กร	
3	การชี้นำ	
4	การควบคุมองค์กร	

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ความหมายของตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ลำดับ	ตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบาย
I01	การสร้างความเข้าใจต่อแผนกลยุทธ์ของบริษัท	การอธิบายแผนกลยุทธ์ของบริษัทให้พนักงานเข้าใจ
I02	การกำหนดมาตรฐาน หรือ เป้าหมายของผลที่ประสงค์จะได้รับ	เพื่อให้ทราบสิ่งที่บริษัทต้องการ
I03	ความชัดเจนของแผนกลยุทธ์ในการแข่งขัน	เพื่อให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติเข้าใจแผนกลยุทธ์โดยไม่ต้องตีความ
I04	ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์กับสถานการณ์ของบริษัท	แผนกลยุทธ์สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของบริษัท เพื่อให้การทำงานเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
I05	แผนกลยุทธ์สามารถนำไปปฏิบัติได้	การกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรมมีขั้นตอนสามารถนำไปปฏิบัติได้ เพื่อการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ จะได้ตามเป้าหมายที่วางไว้
I06	ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร	การกำหนดโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับบริษัท เช่น ขนาดของบริษัท จำนวนโครงการ ชนิดของโครงการ เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
I07	ความชัดเจนของการกำหนดการทำงานของแต่ละฝ่าย	การกำหนดความชัดเจนของการกำหนดการทำงานของแต่ละฝ่าย เช่น การกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ ของงานแต่ละฝ่าย เพื่อให้พนักงานเข้าใจความรับผิดชอบของงาน
I08	การสื่อสารและการประสานงานของแต่ละฝ่าย	การทำให้พนักงานสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและทำงานประสานงานของแต่ละฝ่าย เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบาย
I09	การจูงใจ และ ความพึงพอใจในงาน	การที่ผู้นำกระตุ้นพนักงาน โดยสร้างการจูงใจและความพึงพอใจในงานที่ทำ เพื่อจะทำให้พนักงานทำงานเต็มศักยภาพ
I10	การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน	การที่ผู้บริหารและพนักงานสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อจะได้ใจพนักงาน พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น
I11	การยอมรับและมีความรู้สึกร่วมกัน ในเป้าหมายร่วมของพนักงาน	การที่ผู้นำสร้างการยอมรับและมีความรู้สึกร่วมกัน เป้าหมายร่วมของพนักงาน ทำให้กระตุ้นพนักงาน ทำงานอย่างตามเป้าหมายของบริษัท
I12	ประวัติของบริษัท	ความภูมิใจในเกียรติประวัติของบริษัท
I13	ขนาดของบริษัท	ขนาดบริษัทในแง่ต่าง ๆ เช่น ด้านจำนวนพนักงาน รายได้ เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อถือของบริษัท
I14	วัฒนธรรมบริษัท	คุณค่าหรือแนวคิดของพนักงาน ในทัศนคติ และการ ตัดสินใจในการทำงานซึ่งจะมีผลต่อการทำงาน
I15	บริษัทมีการทำธุรกิจในส่วนต่างๆที่ เกี่ยวข้องกับบอสังหาริมทรัพย์	บริษัททำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบอสังหาริมทรัพย์ เช่น บริษัท ก่อสร้าง บริษัทขายวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น เพื่อสร้างความ ได้เปรียบในการทำธุรกิจบอสังหาริมทรัพย์ เช่น ด้านต้นทุน ด้านการตรงต่อเวลาในการส่งวัสดุที่จำเป็น
I16	บุคลิกและความสามารถของผู้นำ	ในส่วนของทักษะการเป็นผู้นำ ได้แก่ การสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย การสร้างแผนกลยุทธ์ การปฏิบัติ การจูงใจ เป็นต้น
I17	ความสามารถของทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบัน	ในแง่ความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ ของพนักงาน ในปัจจุบัน
I18	การพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่าง ยั่งยืน	แผนการพัฒนาบุคลากรในระยะยาว เพื่อการเพิ่ม คุณภาพ และ คุณค่าของพนักงาน ต่อบริษัทในระยะ ยาว

ความหมายของตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบาย
I19	ทรัพยากรด้านการเงิน	ปริมาณเงินเพียงพอต่อการพัฒนาสังหาริมทรัพย์
I20	ความสามารถทางการเงิน	ความสามารถในการสร้างกำไรต่อเงินลงทุน หรือ ความสามารถในการหาต้นทุนเงินที่ต่ำ
I21	ความมั่นคงทางการเงิน	ความสามารถในการระดมเงิน ซึ่งขึ้นอยู่กับความ เชื่อถือของบริษัท มีผลต่ออัตราส่วนเงินกู้ต่อเงินลงทุน
I22	ความสามารถในการเป็นผู้นำด้าน เทคโนโลยี	การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ของบริษัทก่อนบริษัทอื่น ๆ
I23	การวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยี อย่างยั่งยืน	แผนการวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีของบริษัทใน ระยะยาวอย่างยั่งยืน
I24	การประยุกต์ใช้ Information Technology	การในเอาเทคโนโลยีด้านการข้อมูลมาประยุกต์ใช้ใน การทำงาน
I25	ความสัมพันธ์กับลูกค้า	การสร้างความสัมพันธ์ เพื่อรักษาลูกค้า ทั้งระยะสั้น และระยะยาว
I26	ความสัมพันธ์กับผู้ออกแบบหรือที่ ปรึกษา	เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการออกแบบ และ ประสิทธิภาพ การควบคุมงาน
I27	ความสัมพันธ์กับผู้รับเหมาหรือผู้ จำหน่ายสินค้า	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการก่อสร้าง
I28	ความสัมพันธ์กับส่วนราชการ	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การอำนวยความสะดวกในการทำงาน
I29	ความสัมพันธ์กับสาธารณชน	เพื่อเพิ่มความเข้าใจและภาพพจน์ของโครงการและ บริษัท จะทำให้การทำงานสะดวกขึ้นและอาจเพิ่ม มูลค่าเพิ่มของบริษัท
I30	การวิจัยและการวางแผนด้าน การตลาด	เพื่อการเข้าใจความต้องการลูกค้า และการวางแผน การตลาดเพื่อที่ใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าของบริษัท
I31	ความสามารถในการรวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูล	การจัดระบบการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อ ประโยชน์ในการตัดสินใจ

ความหมายของตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความแห่งความสำเร็จ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบาย
I32	ทราบข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนและราคาขาย ในโครงการ	เพื่อในการวางแผนและตัดสินใจ
I33	การจัดการระบบห่วงโซ่การขนส่ง	การจัดการระบบการขนส่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ
I34	กลยุทธ์ในการประมูล	การกำหนดกลยุทธ์หรือวางแผนในการประมูลเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ เช่น การซื้อที่ดิน เป็นต้น
I35	ประสบการณ์ในการประมูล	ประสบการณ์ของผู้ประมูล
I36	ทรัพยากรสนับสนุนในการประมูล	การบริษัสนับสนุนในการประมูล ได้แก่ การทรัพยากรบุคคล การเงิน ข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจ
I37	การตัดสินใจที่เหมาะสมในการจัดซื้อหรือการวางแผนโครงการ	การตัดสินใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อและการวางแผนโครงการ
I38	การบริหารจัดการโครงการ	การบริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ
I39	การบริหารจัดการด้านคุณภาพ	การบริหารจัดการด้านคุณภาพ มาตรฐานการผลิตและการบริการ
I40	การบริหารจัดการด้านเวลา	การควบคุมบริหารจัดการด้านเวลา
I41	การบริหารจัดการด้านต้นทุน	การควบคุมการจัดการด้านต้นทุน เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านต้นทุน
I42	การบริหารจัดการด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย	นโยบายและการบริหารจัดการด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย
I43	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	นโยบายและการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม
I44	การบริหารสัญญา	การกำหนดนโยบาย และ เงื่อนไข ของสัญญา
I45	การบริหารจัดการความเสี่ยง	นโยบาย หรือ แนวทางการบริหารจัดการ ในการป้องกันความเสี่ยงหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับบริษัท

ความหมายของตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ	คำอธิบาย
I46	นโยบายการประกันภัยโครงการ	แนวทางนโยบายการประกันภัยต่างๆ ของบริษัท เพื่อลดความเสี่ยงในการทำงานของบริษัท
I47	ทักษะในการจัดการข้อเรียกร้อง	ความสามารถในการจัดการข้อเรียกร้องต่างๆ ของบริษัท เพื่อในการทำงานราบรื่น และผลประโยชน์เหมาะสมของทุกฝ่าย
I48	ทักษะในการแก้ไขการโต้แย้ง	ความสามารถในการจัดการข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นของบริษัท เพื่อในการทำงานราบรื่น
I49	ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย	ความสามารถในการด้านกฎหมายเพื่อประโยชน์ต่อบริษัทและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม
I50	การจัดการในหน่วยงาน	การบริหารจัดการงานในหน่วยงานหรือในบริษัท
I51	ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เที่ยงตรงและทันต่อเหตุการณ์	การได้รับการสื่อสารข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่เที่ยงตรงและทันต่อเหตุการณ์
I52	การสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง	การที่ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนต่อผู้ได้บังคับบัญชา และความมุ่งมั่นของตัวผู้บริหาร
I53	การวัดผลการปฏิบัติงานกำหนดให้ชัดเจนและเป็นธรรม	ระบบการวัดผลที่เป็นระบบชัดเจนและเป็นธรรมเพื่อป้องกันการประเมินผลงานที่ลำเอียง
I54	ทราบความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน	การศึกษาวិชาัยหรือการหาข้อมูลต่างๆ ทำให้ทราบความต้องการลูกค้า
I55	จัดสมดุลความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียของแต่ละกลุ่ม	การบริหารผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้อง (stakeholders) ให้เป็นธรรม
I56	คำมั่นสัญญาและการทำงานเป็นทีม	การทำงานเป็นทีม
I57	การประเมินสภาพคู่แข่ง	การวิเคราะห์คู่แข่ง