

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานของบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

The Business Success Factors of Land and Houses

Public Company Limited

ศักดิ์ณรงค์ ฐวสุจิเรช¹ และ ชินนโสณ วิสิฐนิจิกิจา²

Saknarong Thuwasujirek, and Chinnaso Visitnitikija

Received: July 2, 2019

Revised: September 16, 2019

Accepted: September 17, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานกับตัวชี้วัดในความสำเร็จของธุรกิจ ประชากรในการศึกษาคือพนักงานระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปใน บมจ.แลนด์แอนด์เฮ้าส์ เลือกตัวอย่างจำนวน 95 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส-มีบุตร ตำแหน่งผู้จัดการส่วน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร 11-15 ปี ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจแตกต่างกัน ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดในความสำเร็จของธุรกิจภาพรวมมีความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงาน ด้านค่านิยมร่วม ด้านระบบในการดำเนินงาน ด้านความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลกับตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ บมจ.แลนด์แอนด์เฮ้าส์ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความสำเร็จ ความสำคัญ การบริหารงาน บมจ. แลนด์แอนด์เฮ้าส์

Abstract

The purposes of this study were to determine the importance of business success factors, the indicators of business success, and the relationship between business success factors in management and the indicators of business success. The respondents were selected from 95 staff members, who are ranked from supervisor level at Land & House.

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
e-Mail: s.thuwasujirek@gmail.com

² อาจารย์ ดอกเตอร์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
e-Mail: chinnaso12@gmail.com

Most of respondents were male, aged 36-45 years old, graduated with a bachelor's degree, married with children, division manager position, earned an average monthly income of 40,001-50,000 baht, and duration of work for organization 11-15 years. The overview average of the opinions on business success factors in management were at a high level while the opinions on indicators of business success were at a medium level. The different personal behavior patterns, such as gender and the level of education, affected on indicators of business success, and the overview of the opinions on relationship between business success factors in management correlated and the indicators of business success are at a high level in the same direction. The factors of business success in management, such as collaboration, management system, knowledge and skills influenced indicators of success of Land and Houses at a statistically significant .05

Keywords : success, importance, management, Land and Houses PCL.

ความเป็นมา/บทนำ

ปัจจุบันบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจประเภทค้าอสังหาริมทรัพย์ โดยรูปแบบการค้าจะเป็นการสร้างบ้านจัดสรรพร้อมที่ดินเป็นส่วนใหญ่และคอนโดมิเนียม บริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อเพิ่มผลงานรวมถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง โดยรางวัลที่เป็นที่ยอมรับเมื่อปี 2554 ได้รับรางวัล Trusted Brand “Platinum Award Winner” จากนิตยสาร Reader’s Digest ติดต่อกันเป็นปีที่ 6 และมีรางวัลอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งองค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่ดีที่สุด คือ บุคลากรหรือพนักงาน หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจกำลังใจและความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานซึ่งผู้บริหารควรจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรทางกายภาพให้คุ้มค่า และต้องบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น นอกจากนี้ทรัพยากรมนุษย์ก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งถ้าไม่มีทรัพยากรมนุษย์ก็จะมีองค์การเกิดขึ้น ผู้บริหารที่ดีจะต้องจัดหาทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ทำงานที่ตนถนัด บุคลากรก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน งานก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา

จากความเป็นมาข้างต้นผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความสำเร็จในการบริหารงานของบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานที่

แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จากสภาพดังกล่าวข้างต้นนี้จึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปในการบริหารงาน ที่เกี่ยวกับบทบาท อาทิ โครงสร้างขององค์กร กลยุทธ์ ระบบการดำเนินงาน รูปแบบการบริหาร บุคลากรในองค์กร ความรู้ความสามารถ และค่านิยมร่วม เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานและปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อันจะทำให้เกิดการพัฒนางานด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้นและเป็นบริษัททางด้านอสังหาริมทรัพย์อันดับต้นของประเทศไทยต่อไป

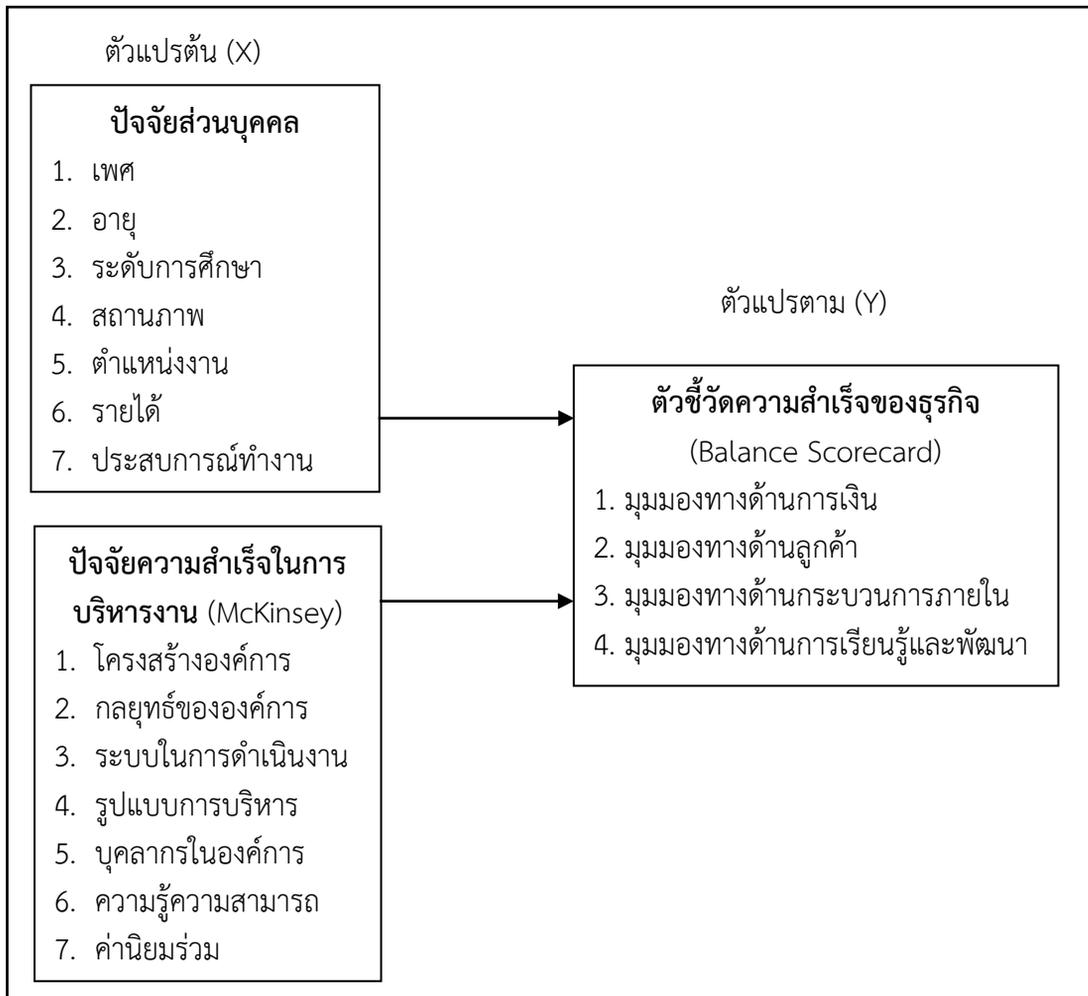
วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงาน
2. เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานกับตัวชี้วัดในความสำเร็จของธุรกิจ

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหาการวิจัยเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานของบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการบริหารงาน บริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ กลยุทธ์ความสำเร็จในการบริหารงาน ของ McKinsey (7S) ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร ระบบในการดำเนินงาน รูปแบบการบริหาร บุคลากรในองค์กร ความรู้ความสามารถ ค่านิยมร่วม และใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ (Balance Scorecard : BSC) ประกอบด้วย มุมมองทางการเงิน มุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน และมุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

ประชากรตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปของบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานภายในบริษัทฯ โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 95 ราย

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม
2. โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการสอบถาม ในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ทำงาน การสร้างลักษณะคำถาม เป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) และเรียงอันดับ (Ordinal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อ จัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบ สามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

1. เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. สถานภาพ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. ตำแหน่งงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. รายได้	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
7. ประสบการณ์ทำงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงาน McKinsey (7S) ประกอบไปด้วย คำถามทั้งสิ้น 28 คำถาม โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่ง ค่าคะแนนระดับความสำคัญ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็น ข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ระดับ 5	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ บริษัท แลนด์ แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วย คำถามทั้งสิ้น 19 คำถาม ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบ

ค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence : IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.85

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใช้เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไปจะตอบแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัด ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดนี้จำนวน 40 ชุด กับพนักงานบริษัท แลนด์แลนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.935 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผล และนำผลที่ได้จากแผนภูมินำเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่างๆ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส-มีบุตร ตำแหน่งผู้จัดการส่วน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท

และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร 11-15 ปี ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงาน McKinsey (7S)

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานของบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก 7 รายการ คือ ค่านิยมร่วม ($\bar{x} = 4.14$) รูปแบบการบริหาร ($\bar{x} = 4.07$) ระบบในการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.05$) ความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.94$) โครงสร้างองค์การ ($\bar{x} = 3.94$) บุคลากรในองค์การ ($\bar{x} = 3.93$) และกลยุทธ์ขององค์การ ($\bar{x} = 3.91$) ตามลำดับโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด 1 รายการ ประกอบด้วยความภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรของบริษัท และระดับความสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนและร่วมมือด้วยความเต็มใจ การเสียสละในการทำงานเพิ่มมากขึ้นให้กับบริษัทเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท และการจัดกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์ต่อสังคมของบริษัท ตามลำดับ

2. ด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำมีภาวะผู้นำสูงและกล้าตัดสินใจ ผู้นำมีการทบทวนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานในทุกด้านเป็นระยะ และมีการกระจายอำนาจและแบ่งการบริหารในแต่ละระดับอย่างชัดเจน ตามลำดับ

3. ด้านระบบในการดำเนินงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย มีระบบการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ อนามัยและสิ่งแวดล้อม ระบบปฏิบัติมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก ระบบปฏิบัติแบ่งตามสายงานอย่างชัดเจน ระบบปฏิบัติส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และระบบปฏิบัติมีความเคร่งครัดตามลำดับ

4. ด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีต่อบริษัทของบุคลากรในองค์การ ความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และความสามารถของบุคลากรในองค์การในการจูงใจลูกค้า ตามลำดับ

5. ด้านโครงสร้างองค์การ อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย มีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้คล่องตัว มีการแบ่งสายงานบังคับบัญชาที่มุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด มีความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งหน้าที่ตามตำแหน่งของบริษัทอย่างชัดเจน ตามลำดับ

6. ด้านบุคลากรในองค์การอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย มีสวัสดิการและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อเพื่อนร่วมงานนำไปปรับปรุงองค์การ มีโอกาสก้าวหน้า

ในหน้าที่ พร้อมพัฒนาในแต่ละตำแหน่ง และมีการแลกเปลี่ยนความรู้และพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรอยู่ตลอด ตามลำดับ

7. ด้านกลยุทธ์ขององค์กร อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย มีการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์กร มีการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ มีแผนกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้เท่าทันสถานการณ์ และมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ (Balance Scorecard: BSC)

จากการศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า มุมมองด้านการเงิน มุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน และมุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นภาพรวมของตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในระดับความสำคัญปานกลาง และระดับความสำคัญมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน จากการศึกษพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่ง ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจของบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจของบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดในความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จากการศึกษพบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดในความสำเร็จของธุรกิจ ด้านการเงิน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานกับตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน และปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดในความสำเร็จของธุรกิจ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานกับตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ระดับความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จากการศึกษพบว่าความสำเร็จในการบริหารงานมีอิทธิพลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่านิยมร่วมมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านระบบในการดำเนินงาน และด้านความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษามีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านโครงสร้างองค์การของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย มีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้คล่องตัว ($\bar{x} = 4.00$) มีการแบ่งสายงานบังคับบัญชาที่มุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ($\bar{x} = 3.95$) มีความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.94$) และมีการแบ่งหน้าที่ตามตำแหน่งของบริษัทอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.89$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริญา ตังนฤมิตร (2558, น. 5) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยในการบริหารงานด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านกลยุทธ์ขององค์การของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านกลยุทธ์ขององค์การอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{x} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วยมีการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์การ ($\bar{x} = 4.05$) มีการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.03$) มีแผนกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้เท่าทันสถานการณ์ ($\bar{x} = 3.80$) และมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.74$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นทาร์ย์ พองแพร่ (2559, น. 93-94) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง : กรณีศึกษาระชาคารยูโอบี พบว่าปัจจัยในการบริหารงานด้านกลยุทธ์ขององค์การอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านระบบการดำเนินงานของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความสำเร็จในด้านระบบการดำเนินงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{x} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วยมีระบบการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ อนามัยและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.49$) ระบบปฏิบัติมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก ($\bar{x} = 4.31$) ระบบปฏิบัติแบ่งตามสายงานอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.84$) ระบบปฏิบัติส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.83$) และระบบปฏิบัติมีความเคร่งครัด ($\bar{x} = 3.77$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธลักษณ์ มณีพรรณ (2555, น. 70) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ฟาร์มสุกร จำกัด (นามสมมุติ) จังหวัดนครพนม พบว่าปัจจัยในการบริหารงานด้านระบบการดำเนินงานอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านรูปแบบการบริหารของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านรูปแบบการบริหารอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 4.07$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.24$) ผู้นำมีภาวะผู้นำสูง และกล้าตัดสินใจ

($\bar{x} = 4.15$) ผู้นำมีการทบทวนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานในทุกด้านเป็นระยะ ($\bar{x} = 3.98$) และมีการกระจายอำนาจและแบ่งการบริหารในแต่ละระดับอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.93$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชาติ บุณนาค (2560, น. 7-8) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการผลิตกระแสไฟฟ้าของภาคเอกชน เพื่อความมั่นคงแห่งชาติด้านการพลังงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อมตะ ปิ.กริม เพาเวอร์ จำกัด พบว่าปัจจัยในการบริหารงานด้านรูปแบบการบริหารอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านบุคลากรของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านบุคลากรอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 3.93$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วยมีสวัสดิการและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม ($\bar{x} = 3.99$) มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเพื่อนร่วมงานนำไปปรับปรุงองค์การ ($\bar{x} = 3.95$) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ พร้อมพัฒนาในแต่ละตำแหน่ง ($\bar{x} = 3.91$) และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรอยู่ตลอด ($\bar{x} = 3.86$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชาติ บุณนาค (2560, น. 8) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการผลิตกระแสไฟฟ้าของภาคเอกชน เพื่อความมั่นคงแห่งชาติด้านการพลังงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อมตะ ปิ.กริม เพาเวอร์ จำกัด พบว่าปัจจัยในการบริหารงานด้านบุคลากรอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านความรู้ความสามารถของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีต่อบริษัทของบุคลากรในองค์การ ($\bar{x} = 3.98$) ความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 3.94$) และความสามารถของบุคลากรในองค์การในการจูงใจลูกค้า ($\bar{x} = 3.91$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชาติ บุณนาค (2560, หน้า 7-8) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการผลิตกระแสไฟฟ้าของภาคเอกชน เพื่อความมั่นคงแห่งชาติด้านการพลังงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อมตะ ปิ.กริม เพาเวอร์ จำกัด พบว่าปัจจัยในการบริหารงานด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านค่านิยมร่วมของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านค่านิยมร่วมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 4.14$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 1 รายการ คือ ความภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรของบริษัท ($\bar{x} = 4.61$) และระดับความสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนและร่วมมือด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.11$) การเสียสละในการทำงานเพิ่มมากขึ้นให้กับบริษัทเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท ($\bar{x} = 4.05$) การจัดกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์ต่อสังคมของบริษัท ($\bar{x} = 3.79$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชาติ บุณนาค (2560, น. 7-8) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการผลิตกระแสไฟฟ้าของภาคเอกชน เพื่อความมั่นคงแห่งชาติด้านการพลังงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อมตะ ปิ.กริม เพาเวอร์ จำกัด พบว่าปัจจัยในการบริหารงานด้านค่านิยมร่วมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ในด้าน มุมมองด้านการเงิน มุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน และมุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมภาร ดอนจันดา และคณิศร ภูนิคม (2556, น. 57-59) ศึกษาเรื่อง ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร โดยประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาโครงการตามพระราชดำริ พบว่ามุมมองด้านการเงิน มุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน และมุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจของบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมาธิ์ย์ พองแพ้ว (2559, น. 96-97) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง : กรณีศึกษาธนาคารยูโอบี ด้านเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจของบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมาธิ์ย์ พองแพ้ว (2559, น. 97) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง : กรณีศึกษาธนาคารยูโอบี ด้านระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงาน McKinsey (7S) และตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ Balance Scorecard เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการชี้วัดความสำเร็จในการบริหารงานของธุรกิจบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจัยในการบริหารงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและมีชื่อเสียงในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีดังนี้

ด้านโครงสร้างองค์การ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานหรือหน้าที่ในส่วนประกอบของการรับผิดชอบ ให้สอดคล้องเหมาะสมกันในการกระจายอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุมดูแลช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด เพื่อเป้าหมายหลักของบริษัทฯ

ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของแผนงานที่ต้องกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือทำไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะมีแผนกลยุทธ์ในการทำการกิจขององค์การให้ประสบผลสำเร็จด้วยการวางแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

ด้านระบบการดำเนินงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานและลูกค้าเป็นหลัก โดยการทำงานอย่างรวดเร็วและมีระบบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมด้วย

ด้านรูปแบบการบริหาร ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการเป็นผู้นำที่จะสามารถนำไปเป็นตัวอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และควรให้อำนาจการตัดสินใจให้เหมาะสมต่อระบบการบริหารแต่ละระดับให้ชัดเจน

ด้านบุคลากรในองค์กร ควรให้ความสำคัญในเรื่องของสวัสดิการของพนักงาน เพราะเมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่บริษัทให้อย่างเหมาะสม พนักงานก็จะมีความสุข สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพพร้อมที่จะพัฒนาให้เกิดผลสำเร็จกับบริษัท

ด้านความรู้ความสามารถ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้ความรู้ในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด พร้อมทั้งมีการทบทวนฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง

ด้านค่านิยมร่วม ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างสรรค์กิจกรรมให้กับสาธารณประโยชน์เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ของสังคมต่อบริษัท ให้มีส่วนร่วมในการอยู่อาศัยที่ต้องพึ่งพากันในชุมชน

เอกสารอ้างอิง (References)

- ปณทาร์ีย์ พองแพร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง: กรณีศึกษาธนาคารยูโอบี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พุทธลักษณ์ มณีพรรณ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ฟาร์มสุกร จำกัด(นามสมมติ) จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริญา ตั้งนฤมิตร. (2558). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมภาร ดอนจันดา และ คณิตกร ญานิคม. (2556). *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร โดยประยุกต์ใช้หลักบาลานซ์สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาโครงการตามพระราชดำริ*. *วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 3(6), 52-60.
- อนุชาติ บุณนาค. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการผลิตกระแสไฟฟ้าของภาคเอกชน เพื่อความมั่นคงแห่งชาติ ด้านการพลังงานศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท อมตะ ปิ.กริม เพาเวอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.