

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหาร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
The Opinions of Senior Executives on executive Secretaries' Competencies  
at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

ดวงพร ไกรสุทธิ<sup>1\*</sup>  
Duangporn Kraisuithi<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันฯ จำนวน 47 คน ซึ่งมีผู้ตอบกลับแบบสอบถาม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 95.7 ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.376) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านจริยธรรม 2) สมรรถนะด้านบริหารจัดการ 3) สมรรถนะหลักรวม และ 4) สมรรถนะด้านศักยภาพ ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.154,  $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.341,  $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.346 และ  $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.180) และในระดับมาก มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านเทคโนโลยี และ 2) สมรรถนะเฉพาะด้าน ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.399 และ  $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.366)

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็น ผู้บริหาร เลขานุการผู้บริหาร สมรรถนะ

### Abstract

The purpose of this research was to study the opinions of the desired competencies of executive secretaries working for senior executives at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL). The sample group of this study was the KMITL's 47 senior executives or 95.7 percent of all the participants. The used research instrument were questionnaires about the opinions on desired competencies of executive secretaries. The collected data were analyzed by a statistical software program, using descriptive statistics such as means and standard deviations. The results of the study found that the opinions on desired competencies were on the highest level ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.376). When considering each factor, it was identified that the highest levels of opinions include 4 dimensions: 1) ethical competency, 2) managerial competency, 3) overall competency, and 4) potential competency respectively. ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.154,  $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.341,  $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.346 and  $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.180). The opinions on the high levels were found in two dimensions: 1) technology competency and 2) expertise competency respectively ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.399 and  $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.366).

**Keywords:** executives, opinions, executive secretaries, competencies

<sup>1</sup> สำนักงานอธิการบดี, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ, 10520

<sup>1</sup> Office of the President, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok, 10520

\*Corresponding author: e-mail: jmakmitl@gmail.com



## บทนำ

เลขานุการ ความหมาย ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง หรือตำแหน่งหน้าที่อย่างเลขานุการ แต่เป็นของเฉพาะบุคคล (เปลื้อง, 2544) งานเลขานุการมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้งานสำนักงานสามารถดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการเพื่อแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร หรือเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลางงาน อีกทั้งยังสามารถเป็นที่รวมงาน ที่เชื่อมโยงให้กับผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งในปัจจุบัน ผู้บริหารทุกองค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เพื่อที่จะช่วยให้งานนั้นออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเลขานุการ ควรประกอบด้วยคุณสมบัติอื่นๆ อีกหลายประการ เช่น เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ ความสามารถ มีปฏิภาณ ไหวพริบ เฉลียวฉลาด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี มีบุคลิกลักษณะดี เลขานุการจึงเป็นเสมือนคู่คิด และร่วมทำงานร่วมรับผิดชอบในงานที่สำคัญ (ดวงพร, 2555)

เลขานุการบริหาร เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้บริหารและคนอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นผู้ช่วยทำงานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็ว ประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพอันดีในองค์กรเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารกับผู้มาติดต่อ เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรและต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเป็นอย่างดี ทั้งงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และรู้จักลำดับความสำคัญของงานในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตนเอง ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในการเรียนรู้ทั้งสถานการณ์ แนวคิด เทคนิค นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งหน้าที่ของเลขานุการเป็นงานที่มีขอบเขตในการปฏิบัติงานค่อนข้างกว้าง ซึ่งงานเลขานุการแต่ละคนจะทำงานไม่เหมือนกัน แต่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบาย ลักษณะ ขนาดขององค์กร ตำแหน่งของผู้บริหาร และความรู้ความสามารถของเลขานุการ นอกจากนี้ความไว้วางใจของผู้บริหารที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการ จะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะของเลขานุการเป็นสำคัญ ความเสียสละในการทำงาน มีความรับผิดชอบ อดทน ทำงานภายใต้สภาพกดดันสูง (กฤษมันต์, 2554)

ในทุกองค์กรงานอาชีพเลขานุการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้บริหาร เลขานุการที่มีความสามารถสูง มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารให้เกิดผลสำเร็จ ในทางตรงข้ามหากมีเลขานุการที่ขาดความรู้และความสามารถหรือ “สมรรถนะ” ในหน้าที่ของวิชาชีพในงานเลขานุการ ขาดจรรยาบรรณและจริยธรรมในอาชีพ เก็บความลับไม่อยู่ ขาดการรับผิดชอบต่อควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานลดหย่อนไปด้วย จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่อในทุกระดับ องค์กร ช่วยเสริมให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชา ด้วยการมี “เลขานุการที่มีคุณภาพและสมรรถนะสูง” (พรไพโรจน์, 2557)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นและจากการได้ศึกษาความสำคัญและบทบาทของเลขานุการในการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารและร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญๆ ของการดำเนินงานในมหาวิทยาลัย และประสานร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารสถาบันฯ โดยผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการเพื่อให้งานปฏิบัติงานและสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีประชากร คือ ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 47 คน ได้แก่ คณบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงาน ซึ่งมีผู้ตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 95.7 โดยแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร มี 6 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะด้านจรรยาบรรณ สมรรถนะด้านศักยภาพ สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ สมรรถนะด้านเทคโนโลยี และสมรรถนะเฉพาะด้าน

โดยมีลักษณะคำถามแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ซึ่งความหมายของระดับความคิดเห็นกำหนดเกณฑ์คะแนน (Adelson, 2010)

ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนโดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\text{อันตรภาคขั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ}$$

$$= (5 - 1) / 5 = 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้แปลระดับความคิดเห็นดังนี้

| คะแนน       | สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการตามความคิดเห็นของผู้บริหาร |
|-------------|--|
| 1.00 – 1.80 | ระดับน้อยที่สุด  |
| 1.81 – 2.60 | ระดับน้อย  |
| 2.61 – 3.40 | ระดับปานกลาง   |
| 3.41 – 4.20 | ระดับมาก   |
| 4.21 – 5.00 | ระดับมากที่สุด   |

### การทดสอบเครื่องมือและค่าความเชื่อมั่น

1. การหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ปฏิบัติงานศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2. การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้แก่ หัวหน้าภาควิชาของแต่ละคณะ และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ของ Cronbach' Alpha Coefficients = 0.92 (Cronbach, 1951)

### การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จากนั้นนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการศึกษวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.376) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านจรรยาบรรณ 2) สมรรถนะด้านบริหารจัดการ 3) สมรรถนะหลักรวม และ 4) สมรรถนะด้านศักยภาพตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.91$ ,

S.D. = 0.154,  $\bar{X}$  = 4.63, S.D. = 0.341,  $\bar{X}$  = 4.46, S.D. = 0.346 และ  $\bar{X}$  = 4.35, S.D. = 0.180) และในระดับมากมีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านเทคโนโลยี และ 2) สมรรถนะเฉพาะด้าน ตามลำดับ ( $\bar{X}$  = 4.19, S.D. = 0.399 และ  $\bar{X}$  = 4.15, S.D. = 0.366) โดยมีผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นรายด้าน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) (n=45)

| สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร (สจล.)   | ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ |              |                  |
|--|---------------------------|--------------|------------------|
|  | $\bar{X}$                 | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
| <b>สมรรถนะหลัก</b>   | <b>4.46</b>               | <b>0.346</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| - มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่ว   | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| - มีความรับผิดชอบงาน อุตุน ทำงานภายในสภาพกดดันได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี                            | 4.83                      | 0.383        | มากที่สุด        |
| - ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา | 3.56                      | 0.784        | มาก              |
| <b>สมรรถนะด้านจริยธรรม</b>   | <b>4.91</b>               | <b>0.154</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| - ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานองค์กร   | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| - รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต  | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| - รักษาความลับของหน่วยงาน  | 4.72                      | 0.461        | มากที่สุด        |
| <b>สมรรถนะด้านศักยภาพ</b>  | <b>4.35</b>               | <b>0.180</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| - การทำงานอย่างเป็นแบบแผน  | 4.67                      | 0.485        | มากที่สุด        |
| - วิเคราะห์สถานการณ์ความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่องาน   | 3.44                      | 0.784        | มาก              |
| - เข้าใจคำอธิบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว   | 4.94                      | 0.236        | มากที่สุด        |
| <b>สมรรถนะด้านบริหารจัดการ</b>   | <b>4.63</b>               | <b>0.341</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| - การบริหารเวลา  | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| - การบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ   | 4.72                      | 0.461        | มากที่สุด        |
| - การดูแลบริหารงานประจำวันและโครงการต่างๆ  | 4.17                      | 0.857        | มาก              |
| <b>สมรรถนะด้านเทคโนโลยี</b>  | <b>4.19</b>               | <b>0.399</b> | <b>มาก</b>       |
| - การใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน   | 4.72                      | 0.461        | มากที่สุด        |
| - ความสามารถในการใช้สื่อสังคมออนไลน์   | 3.72                      | 0.752        | มาก              |
| - ความสามารถในการทำนัดหมาย   | 4.11                      | 0.323        | มาก              |
| <b>สมรรถนะเฉพาะด้าน</b>  | <b>4.15</b>               | <b>0.366</b> | <b>มาก</b>       |
| - ความสามารถในการคิดวิเคราะห์งาน   | 3.78                      | 0.548        | มาก              |
| - ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ  | 4.33                      | 0.907        | มากที่สุด        |
| - การพัฒนาศักยภาพโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ   | 4.33                      | 0.485        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.45</b>               | <b>0.376</b> | <b>มากที่สุด</b> |

**สมรรถนะหลัก** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.46, S.D. = 0.346) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุดมีจำนวน 2 ประเด็น คือ 1) มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่ว และ 2) มีความรับผิดชอบงาน อุตุน ทำงานภายในสภาพกดดันได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ตามลำดับ ( $\bar{X}$  = 5.00, S.D. = 0.000 และ  $\bar{X}$  = 4.83, S.D. = 0.383) และองค์ประกอบ

อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 1 ประเด็น คือ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.784$ )

**สมรรถนะด้านจริยธรรม** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91, S.D. = 0.154$ ) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ พบว่า ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 3 ประเด็น คือ 1) ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานองค์กร 2) รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และ 3) รักษาความลับของหน่วยงานตามลำดับ ( $\bar{X} = 5.00, S.D. = 0.000, \bar{X} = 5.00, S.D. = 0.000$  และ  $\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.461$ )

**สมรรถนะด้านศักยภาพ** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.180$ ) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 2 ประเด็น คือ 1) เข้าใจคำอธิบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว และ 2) การทำงานอย่างเป็นแบบแผนตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.94, S.D. = 0.236$  และ  $\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.485$ ) และองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 1 ประเด็น คือ วิจารณ์ญานความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่องาน ( $\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.784$ )

**สมรรถนะด้านบริหารจัดการ** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.341$ ) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 2 ประเด็น คือ 1) การบริหารเวลา และ 2) การบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับ ( $\bar{X} = 5.00, S.D. = 0.000$  และ  $\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.461$ ) และองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 1 ประเด็น คือ การดูแลบริหารงานประจำวันและโครงการต่างๆ ( $\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.857$ )

**สมรรถนะด้านเทคโนโลยี** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.399$ ) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 1 ประเด็น คือ การใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน ( $\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.461$ ) และองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 2 ประเด็น คือ 1) ความสามารถในการทำนัดหมาย และ 2) ความสามารถในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.323$  และ  $\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.752$ )

**สมรรถนะเฉพาะด้าน** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.366$ ) และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 2 ประเด็น คือ 1) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และ 2) การพัฒนาศักยภาพโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.907$  และ  $\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.485$ ) และองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 1 ประเด็น คือ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์งาน ( $\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.548$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

**สมรรถนะหลัก** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่า การมีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ดี ตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของเลขานุการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษมันต์ (2554) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ผลการศึกษาพบว่า การทำงานในฐานะเลขานุการบางครั้งต้องเป็นตัวแทนขององค์กรหรือผู้บริหาร จึงมีความจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เป็นที่เชื่อถือกับบุคคลภายนอก เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ดี มีกาลเทศะและมีปฏิสัมพันธ์ดี คล่องแคล่วทุกด้าน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบัติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาท หน้าที่และความรู้ความสามารถของเลขานุการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บทบาทหน้าที่ของเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุงที่ควรมีความรู้ความสามารถหลักของเลขานุการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ 1) ควรมีความรู้ ความสามารถ ชำนาญงาน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้และรู้จักพัฒนาตนเองดี 2) มีวิสัยทัศน์ที่ดีคาดการณ์ไกลมีปฏิสัมพันธ์ดี ละเอียดรอบคอบ รู้จักไตร่ตรอง และตัดสินใจ 3) มีบุคลิกภาพลักษณะดี คล่องตัว รู้จักสังเกต และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม 4) ต้องรอบรู้เกี่ยวกับระบบงานใน องค์กรเป็นอย่างดี และ 5) มีความสามารถในการฟัง จัดจำ รายละเอียดเรื่องราวต่างๆ ได้แม่นยำ

**สมรรถนะด้านจริยธรรม** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบของหน่วยงานองค์กรความรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและการรักษา ความลับของหน่วยงานตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของเลขานุการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของพลิชฐา (2551) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งระบุผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ซื่อสัตย์ สุจริต 2) มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง 3) มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม 4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถ เข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ 5) ตรงต่อเวลา 6) จัดลำดับความสำคัญของงาน 7) มีความรู้และความสามารถด้าน คอมพิวเตอร์ 8) เก็บรักษาความลับได้ดี 9) รู้และรู้เข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ 10) สามารถปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว 11) รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และ รวดเร็ว 12) ยิ้มแย้มแจ่มใส 13) เสียสละ อุทิศตน 14) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก 15) เต็มใจทำงาน ด้านงานบริการ 16) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี

**สมรรถนะด้านศักยภาพ** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเข้าใจ คำอธิบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว และการทำงานอย่างเป็นแบบแผนตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่ มีต่อสมรรถนะของเลขานุการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขนิษฐา (2558) ซึ่งได้ ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาซึ่งผล การศึกษา พบว่า เลขานุการในฐานะผู้ที่ปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารโดยตรงได้ จึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความ ขวนขวาย แสวงหาความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ ปฏิภาณไหวพริบ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้บริหารและองค์กรรวมถึงเลขานุการ ในฐานะผู้ปฏิบัติงานควร จัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบโดยวิธีการพัฒนานั้นต้องสัมพันธ์ และสอดคล้องกับลักษณะของงานที่รับผิดชอบด้วยจะได้เป็นแรงที่ช่วยผลักดันและส่งเสริมความก้าวหน้า และ ประสิทธิภาพในการทำงาน

**สมรรถนะด้านบริหารจัดการ** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการ บริหารเวลา และการบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของ เลขานุการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สนอง ชื่นราพันธ์ (2553) ได้ ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร” ผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนา สมรรถนะบุคลากรสาย งานผู้บริหาร ควรมีการพัฒนาด้านการวางแผน และการบริหารจัดการมากที่สุดและ สอดคล้องกับการศึกษาของภุชงค์ (2554) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ผล การศึกษาพบว่าการบริหารเวลาเป็นปัญหาที่สำคัญในสังคมไทย โดยเฉพาะผู้บริหารตามกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบ กิจการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพราะนอกจากการจราจรยังไม่สามารถกำหนดเวลาได้แล้ว วัฒนธรรม การรักษาเวลาและการตรงต่อเวลาของคนไทยยังต้องการย้ำเตือนอย่างสม่ำเสมอ การสละเวลาและทุ่มเทเวลา ให้กับงานจึงเป็นความต้องการที่คาดหวังจะได้รับจากเลขานุการในเรื่องความสามารถในการบริหารเวลา

**สมรรถนะด้านเทคโนโลยี** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการใช้อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็นต่องาน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของเลขานุการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศรีสุตา (2539) ทำได้วิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานเลขานุการที่ ปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในสภาพที่เป็นจริงและควรจะเป็นตามความคิดเห็นของ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานเลขานุการตามความคิดเห็นของ ผู้บังคับบัญชาใน 5 ด้าน สมรรถนะที่เป็นจริงและสอดคล้องกับสมรรถนะที่ควรจะเป็นในระดับมาก 3 ด้านคือ ด้านภาษาไทย ด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงาน และด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพและ สอดคล้องกับ การศึกษาของ Bennett (1984) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ผลการศึกษา พบว่าผู้บริหารคาดหวังให้เลขานุการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล สำนักงานอัตโนมัติ การ ใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์การประมวลผลข้อมูล การบริหารฐานข้อมูลและการทำรายงาน การใช้โทรศัพท์

อัตโนมัติ และสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษมันต์ (2554) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการที่ นายจ้างต้องการ ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน ผู้บริหาร ต้องการให้เลขานุการพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยี เนื่องจากปัจจุบันพัฒนาการของเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า มาก และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการรับเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรและ ชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป การเป็นเลขานุการมีความจำเป็นต้องตามทันเทคโนโลยีด้วย เพราะ เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิต การติดต่อสื่อสารและการเจรจาทางธุรกิจอย่างมาก จึงต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ จำเป็นต้องงานและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่างๆ ได้

**สมรรถนะเฉพาะด้าน** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเข้าใจองค์กร และระบบราชการและการพัฒนาศักยภาพโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบตามความคิดเห็น ของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของเลขานุการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนิษฐา (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุรินทร์ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ประเภทสมรรถนะเฉพาะด้านได้แก่การคิดวิเคราะห์ความเข้าใจองค์กรและ ระบบราชการ การพัฒนาศักยภาพคนอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุรินทร์ ให้ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืน ขององค์กรและเห็นว่าการมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่เน้นการปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นผู้ที่ยึด หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ การให้เรียนรู้หลักจิตวิทยามนุษย์ การให้มี ความรู้สึกรักคิดให้มีส่วนได้ส่วนเสีย เลขานุการในฐานะผู้ปฏิบัติงานจึงควรจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบโดยวิธีการพัฒนานั้นต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับลักษณะของงานที่รับผิดชอบด้วยจะได้เป็น แรงที่ช่วยผลักดันและส่งเสริมความก้าวหน้าและประสิทธิภาพในการทำงานและสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฬารัตน์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสวัสดิการและ คู่ครองแรงงาน” ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในลำดับแรก 1) วิธีการและเทคนิค สำหรับใช้ในการพัฒนาสมรรถนะหลักให้เกิดประสิทธิผลได้แก่การพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมตามลำดับ 2) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความรู้ด้านแรงงานด้านการ ทำงานเป็นทีมซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสนอง (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร” ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายงาน ผู้บริหารควรมีการพัฒนาด้านการวางแผนและการบริหารจัดการมากที่สุด รองลงมาคือควรมีการพัฒนา สมรรถนะในด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือพัฒนาสมรรถนะด้านการ วางแผนและการบริหารจัดการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ ของเลขานุการผู้บริหารสถาบันฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านจริยธรรม 2) สมรรถนะด้านบริหารจัดการ 3) สมรรถนะหลัก และ 4) สมรรถนะด้านศักยภาพตามลำดับ และในระดับมาก มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านเทคโนโลยี และ 2) สมรรถนะเฉพาะด้าน ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

1) เลขานุการผู้บริหาร ควรมีการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพหลายด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบท ของสถาบันฯ ได้แก่ สมรรถนะด้านจริยธรรม สมรรถนะด้านบริหารจัดการ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะด้าน ศักยภาพ ตามลำดับ ซึ่งรวมถึงสมรรถนะด้านความรู้การประกอบวิชาชีพเลขานุการผู้บริหาร ด้าน

ภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และวัฒนธรรม อันนำไปสู่การพัฒนาในงานในวิชาชีพ เพื่อให้การปฏิบัติงานและสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และแปลความหมาย ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อหาข้อมูลในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโดยตรง เช่น ในประเด็นสมรรถนะด้านเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องานความสามารถในการทำนัดหมาย และความสามารถในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประเด็นสมรรถนะเฉพาะด้านซึ่งประกอบด้วยความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การพัฒนาศักยภาพโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ และความสามารถในการคิดวิเคราะห์งาน เพื่อให้ได้ความชัดเจนของข้อมูลในมิติต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

3) สถาบันฯ ควรเปิดโอกาสและสนับสนุนให้เลขานุการผู้บริหาร เข้าร่วมการอบรมความรู้การประกอบวิชาชีพงานเลขานุการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ซึ่งจะช่วยให้เลขานุการได้รับข้อมูลที่ทันสมัยต่อการปฏิบัติงานในภาวะปัจจุบัน

### เอกสารอ้างอิง

- กฤษมันต์ วัฒนามรงค์. 2554. สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th/content/161070>. (ค้นเมื่อ สิงหาคม 2560).
- ชนิษฐา เศษคิมบง. 2558. สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารสุนันทามนุษย์กับสังคม. 2(2): 83-92.
- จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น. 2551. การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. วิทยานิพนธ์ภาคศึกษาศาสตร์ การจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดวงพร ไกรสุทธิ์. 2555. รายงานเชิงสังเคราะห์เทคนิคในการปฏิบัติงานเลขานุการ. สำนักงานคนบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรไพโรจน์ สนเพชรอำไพ. 2557. สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. วารสารวิจัย มสศ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 10(2): 41-54.
- พลิชฐา จันทรวงศ์. 2551. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สารนิพนธ์วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เปลื้อง ณ นคร. 2544. พจนานุกรม. กรุงเทพมหานคร. บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สนอง ชื่นราพันธุ์. 2553. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมบัติ เลื่อนแป้น. 2553. บทบาท หน้าที่และความรู้ความสามารถของเลขานุการ นายกองคํการบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. รายงานการศึกษาอิสระวิทยารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศรีสุดา สันธิโยธิน. 2539. สมรรถนะในการปฏิบัติงานเลขานุการที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในสภาพที่เป็นจริงและควรจะเป็นตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Adelson, J.L. and D.B. McCoach. 2010. Measuring the mathematical attitudes of elementary students: The effects of a 4-point or 5-point Likert-type scale. Educational and Psychological Measurement. 70(5): 796-807.
- Bennett, M.B. 1984. The Need of Shorthand by Secretaries with Implication for Instruction in Business Education. Dissertation Abstracts International. 45(8): 23-63.
- Cronbach, L.J. 1951. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika. 16(3): 297-334.