พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษากับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

ประอรนุช โปร่งมณีกุล[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา และ 4) ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะผสมผสาน โดยรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากครูในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดโรงเรียนในสองจังหวัดด้วยแบบสอบถามออนไลน์และได้แบบสอบถามที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 375 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล และการวิเคราะห์เส้นทางสร้างตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นบุคคลสำคัญในการให้ข้อมูลจำนวน 8 คน แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อใช้สนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติ จำนวน 6 มิติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มิติการตัดสินใจ มิติการเป็นผู้นำ มิติการกำหนดเป้าหมาย มิติการควบคุมการปฏิบัติงาน มิติการจูงใจ และมิติการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

2. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนที่ดำเนินการ จำนวน 5 มิติ โดยรวมทุกอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มิติผู้ให้บริการ มิติความน่าเชื่อถือของบริการ มิติสถานที่และสิ่งแวดล้อม มิติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และมิติลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

3. พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนในมิติการเป็นผู้นำในด้านการสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และมิติการควบคุมการปฏิบัติงานในด้านเครื่องมือและความสามารถและทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในมิติผู้ให้บริการในด้านความรู้ และมิติความน่าเชื่อถือของบริการในด้านการจัดบริการและการเอาใจใส่ ในระดับสูง (R = .741) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อีเมล: boun03@yahoo.com

(Received: 21 March 2022; Revised: 17 June 2022; Accepted: 23 June 2022)

4. ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา คือ การให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำเรื่องสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะ ที่ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเอาใจใส่ต่อผู้ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของบริการ ที่จะก่อให้เกิดคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพบริการห้องสมุดโรงเรียน, พฤติกรรมผู้บริหาร, โรงเรียนประถมศึกษา

Primary School Administrators' Behavior and Service Quality of Primary School Libraries in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan Provinces

Praoranuch Prongmaneekul[1]

Abstract

The purposes of this study were to; 1) survey primary school administrators' behavior, 2) survey service quality performed by the school library providers; 3) examine the relationship between the school administrators' behavior and the service quality of the primary school libraries, and 4) identify a behavioral model of primary school administrators affecting service quality of primary school libraries in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan province. The study employed a mixed method of data collection. The quantitative data were collected with an online questionnaire, which 375 of them were returned from the sample teachers who had experience using school libraries, which then were analyzed for percentage, mean, standard deviation, and Canonical Correlation and Path Analysis. The qualitative data were drawn from an in-depth interview with 8 primary school administrators who were the key informants and a content analysis was utilized to support quantitative data. The research results were as the following:

1. The administrative behaviors of the primary school administrators in Phetchaburi and Prachaup Khiri Khan province in 6 dimensions and overall was in a high level; ranging in descending order of means as the dimension of decision making, leadership, determining the goal, operation monitoring, motivation building, and communication respectively.

2. The service quality of the primary school libraries in the two provinces in 5 dimensions and overall was in a high level; ranging in descending order of means as the dimension of service providers, service accountability, location and environment, learning material accessibility, and library physical features respectively.

[1] Assistant professor in Library and information science, Faculty of Humanities & Social Sciences, Phetchaburi Rajabhat University. E-mail: boun03@yahoo.com

3. The school administrators' behavior of leadership dimension in terms of creating vision and disseminating the vision and operational control dimensions in terms of instruments and abilities and skills had a positive relationship with the service quality of the libraries in the dimension of knowledge providing service and the dimension of accountability in terms of service providing and caring the library users (R = .741) with the significant level at 0.01.

4. A model of primary school administrators' behavior affecting the service quality of primary school libraries consists of emphasizing the leaderships which create and disseminate good vision to school staff, monitor library service providers' operation by using the tools, and abilities and skills to treat library service providers using library science knowledge to provide the right services and care to library users affecting accountable service that will ultimately contribute to the service quality of the primary school libraries.

Keywords: Quality service, Primary school libraries, Administrators' behavior

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อพัฒนาคนไทยให้มีคุณภาพและคุณธรรม โดยมีจุดเริ่มต้นที่การศึกษาในระบบที่จัดการศึกษาโดยโรงเรียน โดยมีหลักการจัดการศึกษาว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ดังนั้น จึงกำหนดให้โรงเรียนทุกแห่งต้องส่งเสริม สนับสนุน จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยเหตุนี้โรงเรียนทุกแห่งจึงจัดตั้งห้องสมุดประจำโรงเรียนขึ้น

ห้องสมุดโรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษา เพราะห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยเน้นการพัฒนาให้ผู้เรียนมีนิสัยรักการอ่านและรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งวิทยาการที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพตนเองได้อันจะเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จ (Hidayat & Wulandari, 2020; Sancar, 2009) ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องมีการกระทำหรือกิริยาหรือวิธีการที่แสดงออกเพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเรนนิส ลิเคิร์ท (Likert, 1967) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มศึกษาแบบของความเป็นผู้นำและคิดค้นทฤษฎีการบริหาร 4 ระบบ (System 4 Management) เชื่อว่า การบริหารที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดจากองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ การเป็นผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมาย และการควบคุมการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องให้ความเอาใจใส่และสนับสนุนงานห้องสมุดอย่างแท้จริง (Wangsin, 2002) ได้แก่ การจัดให้มีผู้ให้บริการที่มีความรู้และความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถจัดบริการที่เหมาะสมด้วยความเอาใจใส่ จัดให้มีสื่อการเรียนรู้และคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอ จัดให้มีวิธีการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และมีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งเป็นเกณฑ์ SERVQUAL และ LibQUAL^{+TM} ที่นิยมใช้ทั่วไปในห้องสมุดเพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนจะส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและได้ผลลัพธ์เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังจากการมารับบริการของห้องสมุด หรือคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่เข้าใจงานห้องสมุดจะขาดการวางแผนเพื่อการยกระดับห้องสมุดให้มีฐานะเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งจะส่งผลกระทบอื่น ๆ ตามมา เช่น การดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนไม่เจริญก้าวหน้า ห้องสมุดโรงเรียนเป็นเพียงสถานที่เก็บหนังสือ การไม่ได้รับความช่วยเหลือในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในห้องสมุด การไม่เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ครูและนักเรียนในการใช้บริการห้องสมุด การไม่สนับสนุนให้ครูและนักเรียนเป็นคนรักห้องสมุด ครูไม่ใช้ห้องสมุดให้เป็น

ประโยชน์ในการเรียนการสอน ครูขาดการกระตุ้นให้นักเรียนเข้าไปใช้ห้องสมุด เป็นต้น (Prongmaneekul, & Wongsawangsiri, 2019)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษากับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นการศึกษาขั้นแรกของการศึกษาในระบบสำหรับเด็กไทยทุกคนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และจากการศึกษางานวิจัยยังไม่พบว่ามีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี และวางแผนเพื่อการบริหารส่งเสริมคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ให้มากยิ่งขึ้น

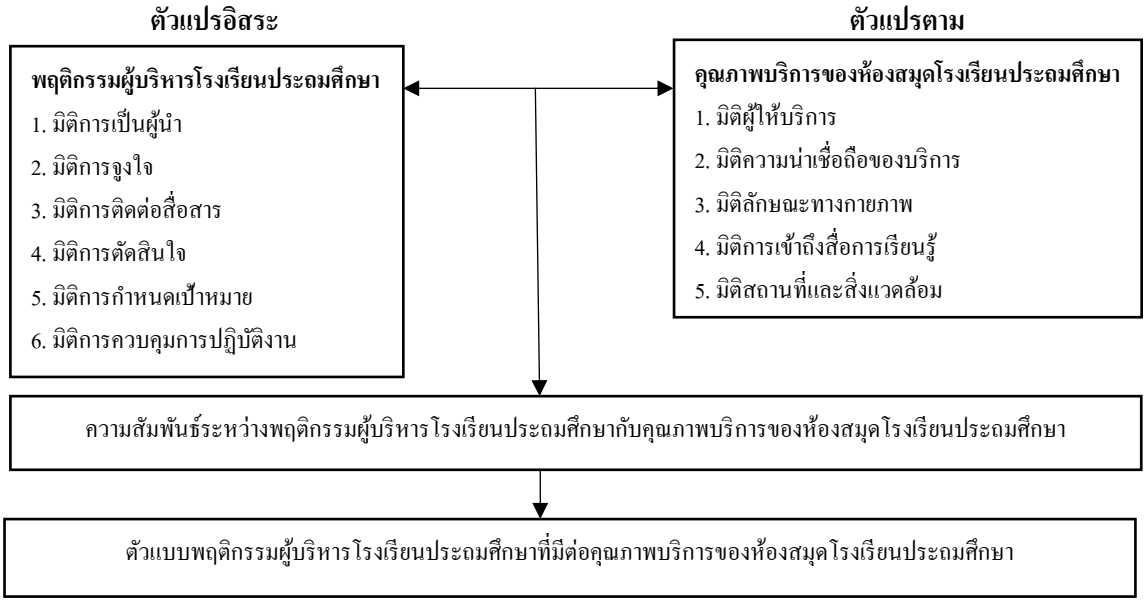
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษากับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อแสวงหาตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed research) ซึ่งบูรณาการการวิจัย 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และพื้นที่เป้าหมายเฉพาะ ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 3,781 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Yamane cited in Karnasut, 1999) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนไม่น้อยกว่า 362 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดโรงเรียน ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามโครงสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แบบสอบถามนี้จัดทำในรูปออนไลน์ (google form) จำนวน 4 ตอน ได้แก่

1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก

2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียน ที่เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ที่เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

4) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน

แบบสอบถามออนไลน์นี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง และหาค่าความสอดคล้องของทุกข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ด้วยวิธี IVC (Item Variable Congruence Index) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งชุดได้ระดับ .989 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยจำนวนนับและค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยวิธีสหสัมพันธ์คาโนนิคอล (Canonical Correlation Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis Model) เพื่อสร้างตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษากับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการค้นคว้าและอธิบายเชิงปรากฏการณ์ในภาพรวม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขอบเขตเนื้อหาของคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษากับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาแบบเจาะลึกรายบุคคล รวมจำนวน 8 คน เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มิติการตัดสินใจ มิติการเป็นผู้นำ มิติการกำหนดเป้าหมาย มิติการควบคุมการปฏิบัติงาน มิติการจูงใจ และมิติการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
การเป็นผู้นำ	4.13	.728	มาก
การจูงใจ	4.10	.771	มาก
การติดต่อสื่อสาร	4.04	.773	มาก
การตัดสินใจ	4.15	.767	มาก
การกำหนดเป้าหมาย	4.13	.777	มาก
การควบคุมการปฏิบัติ	4.13	.782	มาก

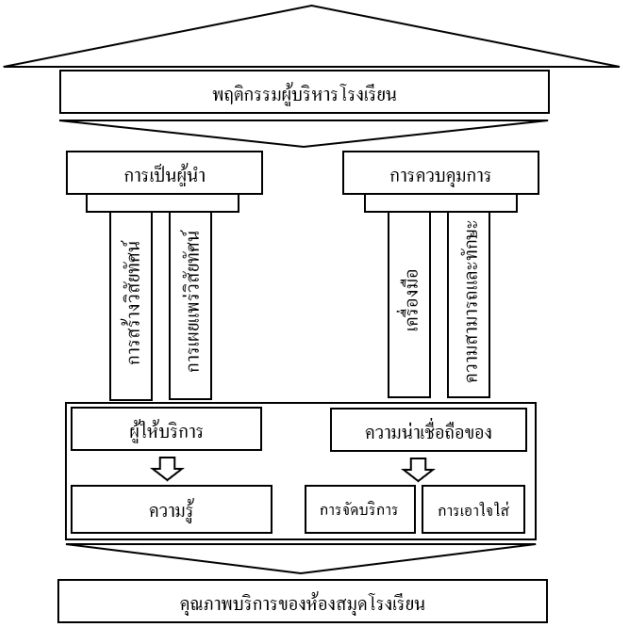
2. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน โดยรวมทุกอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มิติผู้ให้บริการ มิติความน่าเชื่อถือของบริการ มิติสถานที่และสิ่งแวดล้อม มิติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และมิติลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้ให้บริการ	4.03	0.775	มาก
ความน่าเชื่อถือของบริการ	3.83	0.922	มาก
ลักษณะทางกายภาพ	3.66	1.007	มาก
การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้	3.67	0.994	มาก
สถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.79	0.962	มาก

3. ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมิติการเป็นผู้นำในด้านการสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และมิติการควบคุมการปฏิบัติงานในด้านเครื่องมือและความสามารถและทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ

คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในมิติผู้ให้บริการในด้านความรู้ และมิติความน่าเชื่อถือของบริการในด้านการจัดบริการและการเอาใจใส่ ในระดับสูง (R = .741) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา คือการให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำเรื่องสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ ควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะที่ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เพื่อจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเอาใจใส่ต่อการใช้บริการของผู้ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของการบริการห้องสมุดโรงเรียน ดังภาพ



ภาพที่ 1 ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับณรงค์ ศรีเฮงไพบูลย์ (Srihengpaiboon, 2005) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการตัดสินใจในระดับมาก โดยเฉพาะการตัดสินใจเนื่องจากการตัดสินใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนต้องทำให้ได้ (Wiriyaphan, 2002) โดยเฉพาะการเข้าใจสภาวการณ์และการวิเคราะห์ปัญหา ดังที่พบจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนทุกคนว่า การตัดสินใจเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารโรงเรียน ดังที่ผู้อำนวยการโรงเรียน D1 กล่าวว่า “ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องพิจารณาข้อมูลรอบด้าน ทั้งจากต้นสังกัด บุคลากร และผู้ปกครอง ก่อนที่จะร่วมประชุมกับครูเพื่อหาข้อสรุปเพื่อการ

ตัดสินใจ” และยังสอดคล้องกับสมเด็จ ศรีสำราญ (Srisamran, 2002) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนปรึกษาเรื่องสำคัญ ๆ กับคณะครูก่อนดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ผู้อำนวยการโรงเรียน D3 ขยายความว่า “ผู้บริหารทุกคนมีการพิจารณาข้อมูลและเลือกทางเลือกในการตัดสินใจเป็นเบื้องต้นก่อนที่ฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ครู คณะกรรมการบริหารโรงเรียน เป็นต้น แล้วจึงตัดสินใจร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอีกครั้ง” และผู้อำนวยการโรงเรียน D4 กล่าวว่า “ในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับครู ผู้บริหารโรงเรียนใช้วิธีการตัดสินใจโดยลำพัง” ดังนั้นจะเห็นว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการตัดสินใจหลายลักษณะเพื่อให้การตัดสินใจที่เกิดขึ้นมีคุณภาพ ทำให้เกิดผลงานตามเป้าหมาย ประหยัด ให้ประโยชน์ คุ้มค่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงานและมีความพึงพอใจในงานและผลงานนั้น ตลอดจนการได้รับการยอมรับนับถือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (Wiriyaphan, 2002)

2. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับนฤมล พฤกษศิลป์ (Pruegsasil, 2003) ที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะทัศนคติ เพราะห้องสมุดโรงเรียนส่วนมากไม่มีบรรณารักษ์ที่จบในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์โดยตรง (Prongmaneekul, & Wongsawangsiri, 2019) แต่ผู้บริหารโรงเรียนหลายแห่งแก้ปัญหาด้วยการมอบหมายให้ครูผู้สอนประจำกลุ่มสาระหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมารับผิดชอบแทน ผู้อำนวยการโรงเรียน D3 ผู้อำนวยการโรงเรียน D5 และผู้อำนวยการโรงเรียน D6 ได้กล่าวตรงกันถึงวิธีการคัดเลือกคนมาทำงานในห้องสมุดว่า คัดเลือกครูที่มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด มีใจรักในการอ่าน และยอมไปนั่งทำงานในห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดสามารถดำเนินงานบริการต่อไปได้ ดังนั้น ห้องสมุดโรงเรียนหลายแห่งจึงสามารถดำเนินการพื้นฐานเพื่อบริการได้ เช่น การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมสำหรับการให้บริการ บริการที่นั่งอ่าน และบริการยืม-คืนหนังสือได้ (Prongmaneekul, & Wongsawangsiri, 2019) ทั้งนี้นฤมล ปราชญโยธิน (Prachanyothin, 1994) ได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า การที่ครูที่รับผิดชอบงานห้องสมุดโรงเรียนมีทัศนคติที่ดีต่องานจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้ใช้ได้โดยไม่เห็นผู้ใช้เป็นผู้รบกวนหรือเป็นภาระสร้างความรำคาญใจ และผู้อำนวยการโรงเรียน D2 ได้เล่าถึงผู้รับผิดชอบงานห้องสมุดโรงเรียนของตนว่ายังมีงานอื่น เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานธุรการ เป็นต้น นอกเหนือจากงานห้องสมุดด้วย ดังนั้น จึงถือได้ว่าบุคคลดังกล่าวเป็นบุคคลที่มีความเสียสละเป็นอย่างยิ่ง (Wachirapreechapong, 1981; Panichying, 2002)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนมีแนวคิดเพื่อพัฒนาผู้ให้บริการในห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้บริหารโรงเรียน D2 และ D4 หวังว่ากระทรวงศึกษาธิการจะกำหนดอัตราการบรรจุแต่งตั้งบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานห้องสมุดได้และสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เพราะบรรณารักษ์เป็นฟันเฟืองสำคัญสำหรับการดำเนินงาน

ห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์ที่จะบรรจุแต่งตั้ง จึงต้องมีทั้ง 1) ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพทางบรรณารักษ์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้ 2) ความรู้ความสามารถเฉพาะทางที่เกี่ยวกับโรงเรียน นักเรียน หลักสูตร รวมถึงการสอนนักเรียนในฐานะครูผู้สอน และ 3) บุคลิกภาพและลักษณะที่เหมาะสม โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและความสามารถในการพัฒนาตนเอง (Emyuak, 2013; de Groot, & Branch, 2010; Khannui. 2007) ด้วยเหตุนี้ จึงอาจสรุปได้ว่า งานห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาสามารถก้าวหน้าได้มากยิ่งขึ้นหากมีการบรรจุและแต่งตั้งผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์เข้ามาเป็นบรรณารักษ์ของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาทุกแห่ง เพราะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมด้วยประการทั้งปวง

2.2 กรณีห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาไม่มีบรรณารักษ์แต่มีผู้ให้บริการงานห้องสมุด ผู้บริหารโรงเรียนต้องการพัฒนาผู้ให้บริการงานห้องสมุด ดังที่ผู้บริหารโรงเรียน D6 กล่าวว่า “ต้องการให้ครูพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงานห้องสมุด” ขณะที่ผู้บริหารโรงเรียน D7 เห็นว่า “ต้องการให้ครูพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เท่ากันการเปลี่ยนแปลงของสังคม” และผู้บริหารโรงเรียน D1 “ต้องการสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในพื้นที่ เพื่อช่วยพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนและครูที่รับผิดชอบห้องสมุด” เพราะหากห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษามีผู้ให้บริการงานห้องสมุดที่มีความรู้ในงานห้องสมุด และมีทักษะการดำเนินงานห้องสมุดโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งงานเทคนิค งานบริการ และงานอื่น ๆ ในห้องสมุด ตลอดจนการทำงานร่วมกับครูผู้สอนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน และทำงานร่วมกับสมาชิกในชุมชนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาแหล่งสารสนเทศ รวมถึงการทำหน้าที่สอน แนะนำ และพัฒนานักเรียน ครู และผู้ปกครอง ให้เป็นผู้มีทักษะการรู้สารสนเทศ และเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตได้ด้วยตนเอง (Panichying, 2002; Emyuak, 2013) จะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับนโยบายห้องสมุด 3 ดีของกระทรวงศึกษาธิการ (Library Standard 3D, 2010) และส่งผลให้ห้องสมุดสามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านให้กับนักเรียนได้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของไฮดาเยท และวูแลนเดริ (Hidayat & Wulandari, 2020) ที่พบว่า การเป็นผู้จัดการโรงเรียนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของครูและเจ้าหน้าที่ในโรงเรียน และศิริวรรณ เสริมวิฑูรย์ (Sermvithoon, 2011) ที่พบอย่างชัดเจนว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทต่อการส่งเสริมการดำเนินงานห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านนโยบายและแผน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านเทคโนโลยี โดยสุพล คำแหงพล (Khamhaengpon, 2007) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลหนึ่งที่สำคัญที่ช่วยในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนโดยผ่าน

กระบวนการเรียนการสอนในโรงเรียน และทำให้การเรียนการสอนบรรลุเป้าหมายตามหลักสูตรได้ กล่าวคือ ผู้บริหารต้องจัดระบบบริหารและระบบบริการของห้องสมุดโดยมีคณะกรรมการห้องสมุดให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอเพื่อแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ดีขึ้น นอกจากนี้ต้องพยายามทำให้ประชาคมโรงเรียนคิดว่าห้องสมุดเป็นของทุกคน ดังนั้นทุกคนจึงมีหน้าที่ต้องช่วยกันดูแลรับผิดชอบห้องสมุด แม้จะมีครูบรรณารักษ์ทำหน้าที่แล้วก็ตาม และผู้บริหารต้องเน้นว่า ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ครูผู้สอนต้องให้ความสำคัญกับห้องสมุด ใช้ห้องสมุดให้เกิดประโยชน์มาก ๆ มิใช้เป็นเพียงพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ แต่ต้องใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าตามรายวิชาในหลักสูตรด้วย นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้เข้าเยี่ยมชมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุดซึ่งจะทำให้ครูบรรณารักษ์ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา และทำให้ผู้ปกครองรู้สึกเป็นเจ้าของและเปิดโอกาสเข้าช่วยเหลือพัฒนาห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้เวลาในการนิเทศก์ ติดตาม รับฟังปัญหาการใช้และการพัฒนาห้องสมุด เพราะความสนใจของผู้บริหารมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จในการพัฒนาห้องสมุดและงานอื่น ๆ ในโรงเรียนด้วย รวมถึงครูผู้สอนต้องให้ความสำคัญและร่วมจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านห้องสมุดเป็นประจำ (Ministry of Education. Department of Academic Affairs, 2000)

4. ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำเรื่องสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์และการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะที่ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเอาใจใส่ต่อการใช้บริการของผู้ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของการบริการห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษามีบริการที่มีคุณภาพ สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะ

4.1 พฤติกรรมผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้นำ ในเรื่องการกำหนดและการเผยแพร่วิสัยทัศน์ เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารโรงเรียนในฐานะผู้นำ (Derick Meado, 2016 cited in Paopan, 2016a) ที่ต้องวางแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการมอบอำนาจ สามารถโน้มน้าวให้มีการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง (Paopan, 2016b) เนื่องจากการกำหนดและเผยแพร่วิสัยทัศน์จะทำให้บุคลากรของโรงเรียนมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะเมื่อมีการกำหนดให้ห้องสมุดโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของโรงเรียน จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อห้องสมุดโรงเรียน โดยเฉพาะทำให้ผู้ให้บริการในห้องสมุดโรงเรียนต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดบริการห้องสมุดและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเพื่อทำให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้รักการอ่านอ่าน และสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (Ministry of Education. Department of Academic Affairs, 2000) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางของมูลนิธิวอลเลซ (The Wallace

Foundation, 2012) ที่เสนอให้ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผลสร้างวิสัยทัศน์เพื่อความสำเร็จทางวิชาการสำหรับนักเรียน กล่าวคือ การนำวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และมีส่วนร่วมของบุคลากรในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

4.2 พฤติกรรมผู้บริหาร ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ในเรื่องเครื่องมือ และความสามารถและทักษะของผู้บริหารโรงเรียน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องกระทำเนื่องจากการควบคุมการปฏิบัติงานเป็นศิลปะในการบริหารคน โดยเฉพาะกับผู้ให้บริการห้องสมุด เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนเป็นไปอย่างถูกต้องหรือไม่ และผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดมีมาตรฐานเพียงใด ดังนั้น การควบคุมการปฏิบัติงานจึงเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อกำกับว่ากิจกรรมทั้งปวงของห้องสมุดโรงเรียนสามารถดำเนินการไปได้ไม่ติดขัดและทุกอย่างเป็นไปถูกต้องตลอดเวลาโดยไม่ผิดพลาด (Navikarn, 1997)

4.3 คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ด้านผู้ให้บริการ ในเรื่องความรู้ เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ เนื่องจากผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์มักเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานห้องสมุด มีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด และมีความรู้ความสามารถทางวิชาการเพื่อการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน โดยเฉพาะการจัดหาสื่อการเรียนรู้ตามความต้องการของครูผู้สอน ตามความสนใจของผู้เรียน และสอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนในโรงเรียน การเชื่อมโยงระหว่างครูผู้สอนกับห้องสมุดโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนทุกคนได้เข้าใช้ห้องสมุด การให้คำปรึกษาแก่ครูผู้สอนให้รู้จักแหล่งค้นคว้าเพื่อประกอบการสอน การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นสื่อการเรียนรู้ตลอดจนการสอนการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องแก่ผู้เรียน (Khamhaengpon, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของนฤมล พฤกษศิลป์ (Pruegsasil, 2003) ที่ว่า ผู้ใช้เห็นว่าผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่ามีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ มีความพร้อมเมื่อผู้ใช้มาขอใช้บริการ และสามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

4.4 คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เรื่องการจัดบริการและความเอาใจใส่ เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนที่มีผู้ให้บริการที่สนใจความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนและตั้งใจจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองให้ได้นั้น จะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนสามารถจัดบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้ ทั้งในด้านบริการและระยะเวลาที่แจ้งไว้ (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991) ซึ่งสอดคล้องกับนฤมล พฤกษศิลป์ (Pruegsasil, 2003) ที่พบว่า ห้องสมุดจัดบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ทั้งเรื่องการยืมหนังสือและสื่อโสตทัศน์ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง การมีบริการที่ห้องสมุดมีการกำหนดเวลา และการขอใช้บริการนั้นได้อย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น ตลอดจนผู้ให้บริการสามารถให้คำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็วอยู่ในระดับมาก เหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดในทัศนะของผู้ใช้

ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำด้วยการกำหนดและเผยแพร่วิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรของโรงเรียนรวมถึงผู้ให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน และการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือ และความสามารถและทักษะของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้ผู้ให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อจัดบริการที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อความต้องการผู้ใช้บริการ จะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนมีบริการที่น่าเชื่อถือ อันจะส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนด้วย ดังที่ดูเดีย 21 (DoDEA 21, 2014) กล่าวถึงสมรรถนะหนึ่งในการเป็นผู้นำทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผลในศตวรรษที่ 21 คือ การจัดสภาพแวดล้อมบนพื้นฐานของการยึดการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ และความรู้สึกที่ดีต่อของชุมชน ที่สอดคล้องกับการสร้างคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสอนและการเรียนรู้ด้านทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และยืดหยุ่นภายในโรงเรียนและชุมชน และการเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ด้านโลกมากขึ้น การกระทำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนเหล่านี้จะทำให้โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาที่ตอบสนองตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบและอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวมาแล้ว มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ความรู้เป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรมิติผู้ให้บริการที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโรงเรียน ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการจึงควรกำหนดนโยบายให้มีการบรรจุแต่งตั้งผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์หรือบรรณารักษ์ในห้องสมุดโรงเรียนทุกแห่ง เพื่อให้ห้องสมุดโรงเรียนมีผู้ที่มีความรู้ ทัศนคติด และสามารถปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียนได้เต็มเวลาและอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดบริการที่เหมาะสมต่อผู้ใช้และสามารถให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ของห้องสมุดโรงเรียนได้

1.2 การจัดบริการและการเอาใจใส่เป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรมิติความน่าเชื่อถือของบริการ โดยการจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต และมีสื่อการเรียนที่ทันสมัยและเพียงพอจะช่วยทำให้บรรณารักษ์สามารถจัดบริการได้อย่างเหมาะสมกับผู้ใช้ซึ่งส่วนมากเป็นนักเรียนที่ปัจจุบันให้ความสนใจต่ออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตจะทำให้สามารถให้บริการตอบคำถามได้รวดเร็วขึ้นและสามารถแนะนำแหล่งข้อมูลที่ไม่มีภายในห้องสมุดโรงเรียนได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้ ดังนั้น จึงกระทรวงศึกษาธิการควรมอบหมายให้สำนักงานการประถมศึกษาแต่ละจังหวัดเป็นแม่ข่ายในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนใน

พื้นที่ โดยเฉพาะการจัดหาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล การนำซอฟท์แวร์สำหรับการจัดการกับสื่อการเรียนรู้ซึ่งมีอยู่แล้วมาใช้อย่างจริงจัง และการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อการให้บริการสารสนเทศทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกห้องสมุดโรงเรียน

1.3 การกำหนดวิสัยทัศน์และเผยแพร่วิสัยทัศน์เป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรมิติการเป็นผู้นำที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการควรสั่งการให้ผู้บริหารโรงเรียนทุกแห่งกำหนดให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของโรงเรียน เพื่อไม่ให้ตกหล่นการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญในโรงเรียน และยังเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

2.1 การใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรมิติการควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนต้องพยายามหาและใช้เครื่องมือ รวมถึงความสามารถและทักษะที่เหมาะสมเพื่อให้บรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของโรงเรียนเกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียนที่กำหนดขึ้น

2.2 ผู้บริหารโรงเรียนต้องส่งผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์เข้ารับการอบรมความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

2.3 ผู้บริหารโรงเรียนต้องสนับสนุนให้บรรณารักษ์นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สพฐ. (OBEC Library Automation System) ที่พัฒนาแล้วโดยสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบังมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานและให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน

2.4 บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนควรจัดบริการและกิจกรรมส่งเสริมการอ่านผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อรองรับการเป็นห้องสมุดโรงเรียนดิจิทัลในอนาคต

2.5 บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่นักเรียนเกี่ยวกับทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital literacy) เพื่อเตรียมพร้อมนักเรียนสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป

ผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนส่วนมากไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ จึงทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์เนื้อหา การจัดหมวดหมู่ และการทำรายการสื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดโรงเรียนได้ซึ่งเป็นบริการที่สำคัญที่ช่วยให้ครูและนักเรียนเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ที่อยู่ภายในห้องสมุดได้ ดังนั้น จึงควรพัฒนาและทดลองใช้สื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา การจัดหมวดหมู่และการทำรายการ เพื่อช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว

References

de Groot, J., & Branch, J.L. (2011). Looking toward the future: Competences for 21st-century teacher-librarians." **Alberta Journal of Educational Research**, 57 (3), 288-297.

DoDEA 21. (2014). **Self-assessment and reflection continuum**. Retrieved March 4, 2021, from https:// content.dodea.edu/teach_learn/professional_development/21/docs.

Emyuak, S. (2013). **The development of professional competency enhancing model of school librarians**. (Doctoral Dissertation, Ph.D. in Research and Development in Education, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand). Retrieved January 4, 2021, from http://etheses.psru.ac.th/lib-irpsru/?q=th/node/9. [In Thai]

Hidayat, N, & Wulandari, F. (2020). The impact of leadership behavior on school performance. **Cakrawala Pendidikan,** 39 (3), 493-506. Retrieved April 5, 2020, from https://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/view/31005/pdf_1.

Karnasut, P. (1999). **Statistics for behavioral science research** (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. [In Thai]

Khamhaengpon, S. (2007). **The quality development guidelines of school library under the Office of Kalasin Educational Service Area II**. (Mater Thesis, M.Ed. in Educational Administration, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand). [In Thai]

Khannui, S. (2007). Modern libraries: Electronic libraries and the new role of librarians. **Academic Services Journal, Prince of Songkla University,** 18 (3), 136-139. Retrieved September 5, 2018, from https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/318/293. [In Thai]

Library standard 3D. (2010). Retrieved April 4, 2020, from http://www.libraryhub.in.th/2010/11/09/how-to-3dee-library/. [In Thai]

Likert, R. (1967). **The human organization: Its management and value**. New York: McGraw-Hill

Ministry of Education. Department of Academic Affairs. (2000). **Manual for primary school library operations**. Bangkok: Teachers Council. [In Thai]

Navikarn, S. (1997). **Administration**. Bangkok: Samakkisarn. [In Thai]

Pahe, S. (2000). Towards the dimension of being a professional education administrator. **Academic Journal, Office of the Basic Education Commission,** 3 (6), 70-74. [In Thai]

Panichying, M. (2002). **Organizing the library to be a self-sufficient learning center**. Bangkok: Human Potential Development Center. [In Thai]

Paopan, C. (2016a). School administrators in 21st century. In Kalasin University, Faculty of Education (Eds.), (301-313). **1st National education conference, educational management for local development towards ASEAN community: New direction in the 21st century**, Kalasin, Thailand. Retrieved May 21, 3021, from http://conference.edu.ksu.ac.th/file/20160809_2488101126.pdf. [In Thai]

Paopan, C. (2016b). Fundamental concepts and theories for being leaders of school administrators in the 21st Century. **Journal of Educational Administration, Khon Kaen University,** 12 (1), 1-9. [In Thai]

Parasuraman, A.P., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. **Human Resource Management**, 30(3), 335-364.

Prachanyothin, N. (1994). **Library and Information Services**. Bangkok: Department of Library Science, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. [In Thai]

Pruegsasil, N. (2003). **An evaluation of library service quality in Rangsit University Library and Information Center**. (Master Thesis, M.A. in Library and Information Science, Chulalongkorn University, Thailand). Retrieved May 30, 2021, from http://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/4687/3/Narumon.pdf. [In Thai]

Prongmaneekul, P., & Wongsawangsiri, S. (2019). **Situation of school libraries in the lower central region and upper southern region**. Phetchaburi: Library and Information Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchaburi Rajabhat University. [In Thai]

Sancar, M. (2009). Leadership behaviors of school principals in relation to teacher job satisfaction in north Cyprus. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 1(1), 2855–2864.

Sermvithoon, S. (2011). The role of school administrators in supporting the secondary school libraries' performances in Bangkok metropolitan area and its vicinity. **The Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University,** 4 (2), 30-42. Retrieved January 4, 2021, from http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/view/2159/2192. [In Thai]

Srihengpaiboon, N. (2005). **Administrators' behavior in Sri-prachan district Office of Suphanburi Education Service Area Zone 1**. (Master Thesis, M.Ed. in Educational Administration, Silpakorn University, Thailand). Retrieved May 29, 2021, from http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000003014. [In Thai]

Srisamran, S. (2002). **Behavior of school administrators according to the opinions of teachers, under the Bang Nam Priao District Primary Education Office, Chachoengsao Province**. (Master Thesis, M. Ed. in Educational Administration, Burapha University, Thailand). Retrieved January 4, 2021, from https://webopac.lib.buu.ac.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b00211107. [In Thai]

Wachirapreechapong, T. (1981). **Library science: Basic knowledge and operations of libraries**. Bangkok: Srinakharinwirot University. [In Thai]

The Wallace Foundation. (2012). **The school principal as leader: Guiding schools to better teaching and learning**. New York: Author. Retrieved November 21, 2019, from www.wallacefoundation.org/knowledge-center/school-leadership/effective-principal-leadership/Pages/The-SchoolPrincipal-as-Leader-Guiding-Schools-to-Better-Teaching-and-Learning.aspx.

Wangsin, S. (2002). School administration according to educational reform guidelines. **Academic Journal, Office of the Basic Education Commission,** 5 (6), 29-30. [In Thai]

Wiriyaphan, T. (2002). **Executives in the era of corporate governance**. Bangkok: Infomedia Books. [In Thai]