

พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

ประอรนุช หงษ์ทอง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียน 2) ศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุด 3) หาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุด 4) สร้างตัวแบบสำหรับพฤติกรรมผู้บริหารที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานที่รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากครูที่เคยใช้ห้องสมุดโรงเรียนจำนวน 345 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์คานอนิคอล และวิเคราะห์เส้นทางเพื่อสร้างตัวแบบ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารโรงเรียน 5 คน เพื่อสนับสนุนข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ และการกำหนดเป้าหมาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ในมิติผู้ให้บริการ การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ ลักษณะทางกายภาพ และสถานที่และสิ่งแวดล้อม 4) ตัวแบบการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงเรียนต้องสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกับผู้ให้บริการห้องสมุด เป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อสร้างบรรยากาศเชิงวิชาการ ตัดสินใจงานห้องสมุดด้วยความเข้าใจและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ค้นหาและเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมร่วมกับผู้ให้บริการ และมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในงานห้องสมุดเพื่อให้เป้าหมายชัดเจนและสอดคล้องกับแผนของโรงเรียน และเพื่อให้ห้องสมุดมีคุณภาพบริการ ผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ทักษะคิดและบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานห้องสมุด การจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ที่เพียงพอกับความต้องการจำเป็นใช้ การจัดเก็บและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ให้ถูกต้องตามหลักสากล และจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกกับการใช้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการห้องสมุดโรงเรียน; พฤติกรรมผู้บริหาร; โรงเรียนมัธยมศึกษา; เพชรบุรี; ประจวบคีรีขันธ์

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

High School Executives' Behavior and Service Quality of High School Library in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan Provinces

Pra-oranuch Hongthong¹

Abstract

The research aims to; 1) survey behavior of school executives, 2) survey service quality of library; 3) examine relationship between behavior of school executives and service quality of library, and 4) create a model of school executive behavior effects on the service quality of high school library in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan provinces. The research employed a mixed methods research of data collection. The questionnaires were collected from 345 teachers who had using school library and were analyzed for percentage, mean, standard deviation, Canonical Correlation, and Path Analysis. The in-depth interview with 5 school executives to support the data from questionnaires. The research results were found that: 1) Behavior of school executives overall was at an extremely high level. 2) The service quality of school library overall was at a high level. 3) Behavior of school executives in leadership, decision-making, and goal setting had a moderate positive relationship to service quality of school library in access to learning media, service provider, physical, and location and environment dimension. 4) The research model is school executives must create a vision to set guidelines for working together with librarian, be a good role model in creating an academic atmosphere, make decisions in library work by understanding and analyzing the problems that arise, search and choose a course of action that is appropriate for the problem together with the librarians, participation in setting goals in library work in order to achieve clear goals and be consistent with the school's development plan. To ensure the service quality of school library, school executives must focus on school librarians who have professional knowledge and skills, a good attitude and personality suitable for library work, providing learning media sufficient for the needs of user, storing and organizing learning media correctly to international principles and, creating and creating an environment that supports learning and provides facilities for using the service.

Keywords: Quality service, executives' behavior, High school library, Phetchaburi, Prachuap Khiri Khan

¹ Assistant Professor, Information Science and Library Science Division, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchaburi Rajabhat University Email: boun03@yahoo.com

บทนำ

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาจัดขึ้นสำหรับเด็กวัยรุ่นที่มีอายุประมาณ 12-17 ปี ที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาแล้ว โดยมีจุดเน้นที่ให้ผู้เรียนได้สำรวจความสนใจและความถนัด พัฒนาบุคลิกภาพ มีทักษะการคิดอย่างไตร่ตรอง คิดสร้างสรรค์ และคิดแก้ปัญหา มีทักษะการดำเนินชีวิต มีทักษะการใช้เทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือเพื่อการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสมดุลในด้านความคิดและด้านความรู้ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการประกอบวิชาชีพ (Kangsanan, 2021, p. 36) และมีห้องสมุดโรงเรียนเป็นส่วนที่ช่วยพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะดังกล่าวและเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองต่อไป

ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในยุคปัจจุบัน เพราะเป็นพื้นที่การเรียนรู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนผู้เรียน โดยเน้นให้มีทักษะการรู้หนังสือ รักการอ่าน สามารถค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย และสามารถใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่นำไปสู่กระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สามารถก้าวทันความเจริญทางวิชาการอันเป็นสากลได้

การดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ สถานที่และอาคาร งบประมาณ สื่อการเรียนรู้ บริการและกิจกรรม และบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้บริหารจัดการองค์ประกอบการทำงานของห้องสมุดดังกล่าว โดยมีเป้าหมายปลายทางคือการจัดบริการและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการจำเป็นใช้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะครูและนักเรียน ดังนั้นงานห้องสมุดจึงเป็นงานบริการประเภทหนึ่งที่สามารถประเมินคุณภาพของบริการที่จัดขึ้น ด้วยการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เครื่องมือที่เป็นที่ยอมรับและนิยมใช้ ได้แก่ SERVQUAL และ LibQUALTM (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 quoted in Derdkhuntod, 2006) ซึ่งมีการปรับปรุงและประยุกต์ใช้เพื่อการประเมินคุณภาพของห้องสมุด ในประเด็นผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ ลักษณะทางกายภาพ และสถานที่และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด (Prongmaneeikul, 2022; Chooputtapong, 2019; Chookorn, 2016; Kutwilai, Chaowakeratipong, & Wipawin, 2020)

การดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยให้ดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Hidayat & Wulandari, 2020, p. 503; Prongmaneeikul, 2022, p. 52) โดยผู้บริหารโรงเรียนต้องมีพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียน โดยทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับ คือ ทฤษฎีการบริหาร 4 ระบบ (System 4 Management) ที่คิดค้นโดยลิเคิร์ต (Likert, 1961 quoted in Hongthong, 2014) และเชื่อว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นผู้นำ มีความสามารถในการจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมาย และการควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้การบริหารมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งมีหน้าที่ทั้งการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม โดยมีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ และศึกษา เกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียนและพบว่า ห้องสมุดโรงเรียนส่วนมากประสบปัญหาหลายประการ เช่น ผู้ให้บริการที่ไม่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ เวลาในการ ปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉลี่ย 5 ชั่วโมง/สัปดาห์ งบประมาณแผ่นดินเพื่อการดำเนินงานห้องสมุดที่ได้รับ น้อยกว่าร้อยละ 10 ของงบประมาณการเรียนการสอนทั้งหมดที่โรงเรียนได้รับ สื่อการเรียนรู้ไม่ เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน บริการและกิจกรรมที่จัด ได้แก่ การสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด การ จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในโรงเรียน และกิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุด เป็นต้น (Prongmaneeikul & Wongsawangsi, 2019, pp. 94-96)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ เพื่อมุ่งหาความรู้ทางวิชาการ ข้อมูลเพื่อแนวทางสำหรับการส่งเสริมคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยเฉพาะใน พื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมถึงข้อมูลเพื่อพัฒนาการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย 4 ข้อ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและ ประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อสร้างตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของ ห้องสมุดมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

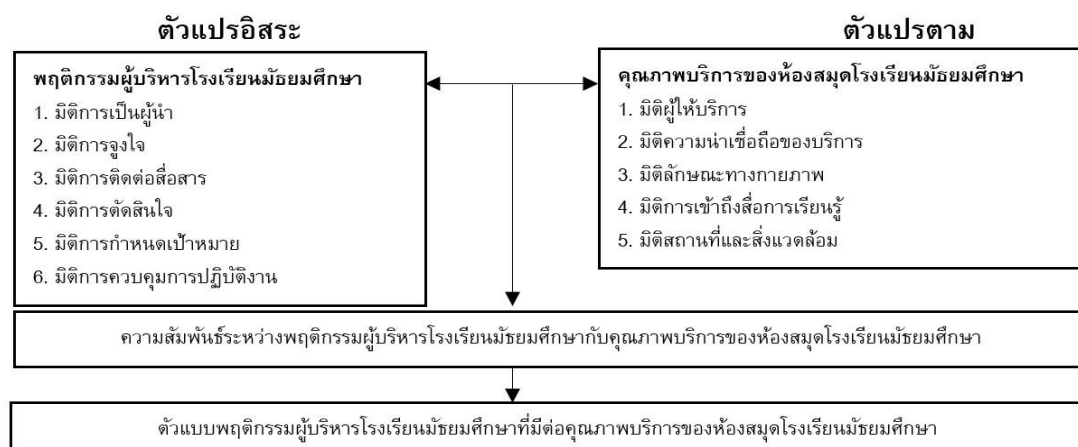
จากการศึกษาจากบทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และงานวิจัย เอกสาร สิ่งพิมพ์ ตลอดจน ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ “พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียน” กับ “คุณภาพบริการของห้องสมุด” สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. **พฤติกรรมการบริหาร** ทฤษฎีการบริหาร 4 ระบบ ของเรนนิส ลิเคิร์ท (Rennis Likert, 1961 quoted in Hongthong, 2014) ที่เชื่อว่า การบริหารที่มีประสิทธิภาพคือการบริหารที่ได้ทั้งงานทั้ง น้ำใจและได้ผลผลิตสูง ซึ่งต้องเกิดจากองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ (1) การเป็นผู้นำ (2) การจูงใจ (3) การติดต่อสื่อสาร (4) การตัดสินใจ (5) การกำหนดเป้าหมาย และ (6) การควบคุมการปฏิบัติงาน

เป็นการใช้ศิลปะของการบริหารเพื่อตรวจและกำกับการทำงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องตลอดเวลา และมีผลงานที่มีมาตรฐาน

2. คุณภาพบริการของห้องสมุด เป็นการนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้กับงานบริการของห้องสมุด เพื่อวัดหรือตรวจสอบบริการของห้องสมุด และเป็นข้อมูลในการพัฒนาห้องสมุดและดึงดูดให้ผู้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เครื่องมือการประเมินที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับ ได้แก่ (1) SERVQUAL ที่มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน (Derdkhuntod, N., 2006; Chookorn, 2016) และ (2) LibQUALTM ที่พัฒนาจาก SERVQUAL มีเกณฑ์การประเมิน 3 ด้าน (Chooputtapong, 2019; Kutwilai, Chaowakeratipong, & Wipawin, 2020) โดยปรับปรุงเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ผู้ให้บริการ (2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (3) ลักษณะทางกายภาพ (4) การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และ (5) สถานที่และสิ่งแวดล้อม

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ได้ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ที่มีลำดับขั้นตอนการทำวิจัยดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติงานโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 1,899 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางการคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967, p.886 quoted in Moothong, Thongkod & Ungpansattawong, 2017, p. 5) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 333 คน โดยคัดเลือกเฉพาะข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ห้องสมุดโรงเรียน และผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ร้อยละ 10 โดยการสุ่มรายชื่อผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 3 คน และผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 2 คน รวมจำนวน 5 คน

2. การสร้างเครื่องมือวิจัย สร้างขึ้นตามโครงสร้างกรอบแนวคิดวิจัย จำนวน 2 ประเภท ได้แก่

2.1 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ที่แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

- 1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบหลายตัวเลือก
- 2) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
- 3) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
- 4) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารองค์กรและด้านห้องสมุด จำนวน 5 คน ด้วยวิธี Item Variable Congruence Index มีการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำมาทดลองใช้กับครูที่โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช เท่ากับ .976

2.2 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียน และคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อใช้สนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อและส่งแบบสอบถามในรูปแบบ Google form ไปยังผู้อำนวยการงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาแต่ละแห่งเพื่อขอให้ส่งต่อไปยังครูในโรงเรียนทำแบบสอบถามภายในเวลาที่กำหนด ระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2566 เมื่อผู้วิจัยตรวจสอบและติดตามการได้รับแบบสอบถามคืนให้ได้จำนวนมากกว่าที่กำหนดแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามสถิติที่กำหนด จากนั้นจึงติดต่อและนัดหมายผู้บริหารโรงเรียนเพื่อขอสัมภาษณ์รับทราบข้อมูลตามแบบสัมภาษณ์และข้อมูลที่สนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2566

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

- 1) ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่และร้อยละ
- 2) ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา และความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (Wanichbancha, 2001)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีพฤติกรรม/คุณภาพระดับมากอย่างยิ่ง
3.41 - 4.20	มีพฤติกรรม/คุณภาพระดับมาก
2.61 – 3.40	มีพฤติกรรม/คุณภาพระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีพฤติกรรม/คุณภาพระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีพฤติกรรม/คุณภาพระดับน้อยอย่างยิ่ง

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	มีความแตกต่างมาก
1.25 – 1.75	มีความแตกต่างปานกลาง
น้อยกว่า 1.25	มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน เหมือนๆ กัน

3) การหาขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ด้วยสหสัมพันธ์คาโนนิคอล ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยค่า r ที่เป็นบวก หมายถึง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และค่า r ที่เป็นลบ หมายถึง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกัน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (Saris & Stronkhorst, 1984)

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
(-) 0.91 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
(-) 0.71 ถึง (-) 0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
(-) 0.51 ถึง (-) 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
(-) 0.31 ถึง (-) 0.50	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
(-) 0.00 ถึง (-) 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

4) การสร้างตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษากับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ด้วยการวิเคราะห์หาเส้นทาง (Path Analysis)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ด้วยการวิเคราะห์คำหลักและนำคำย่อยที่สัมพันธ์กันมาไว้ในข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงเขียนเรียบเรียงบรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นหลักและประเด็นย่อย เพื่อความเข้าใจในพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ที่เกิดขึ้นจริง และเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

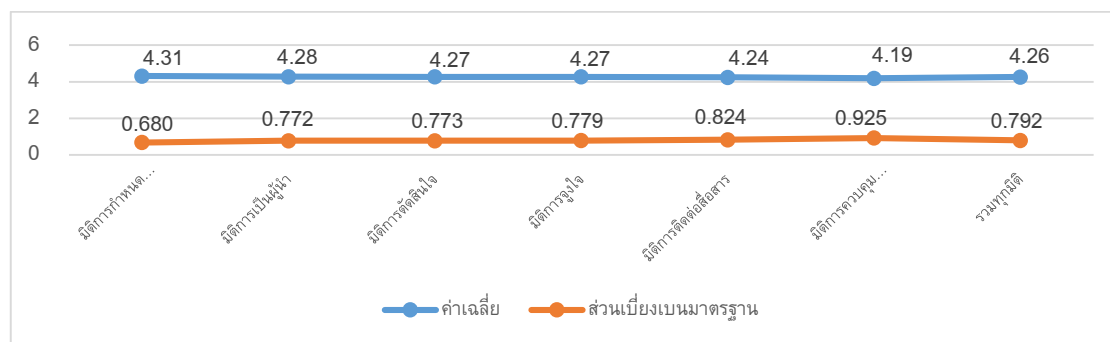
สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 45.51) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.33) ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี (ร้อยละ 54.20) ในตำแหน่งครู (ร้อยละ 33.62) และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 4-6 ปี (ร้อยละ 25.51) พบข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ($\bar{x}=4.26$, $SD=0.792$) เมื่อพิจารณารายมิติและเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า มิติการกำหนดเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.31$, $SD=0.680$) รองลงมา ได้แก่ มิติการเป็นผู้นำ ($\bar{x}=4.28$, $SD=0.772$) มิติการตัดสินใจ ($\bar{x}=4.27$, $SD=0.773$) มิติการจูงใจ ($\bar{x}=4.27$, $SD=0.779$) มิติการ

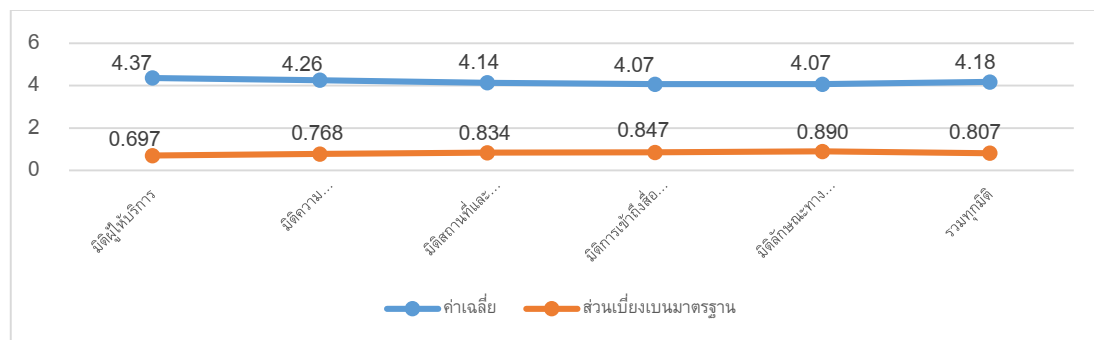
ติดต่อดังกล่าว ($\bar{x}=4.24$, $SD=0.824$) และมิติการควบคุมการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.19$, $SD=0.925$) ตามลำดับ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

3. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

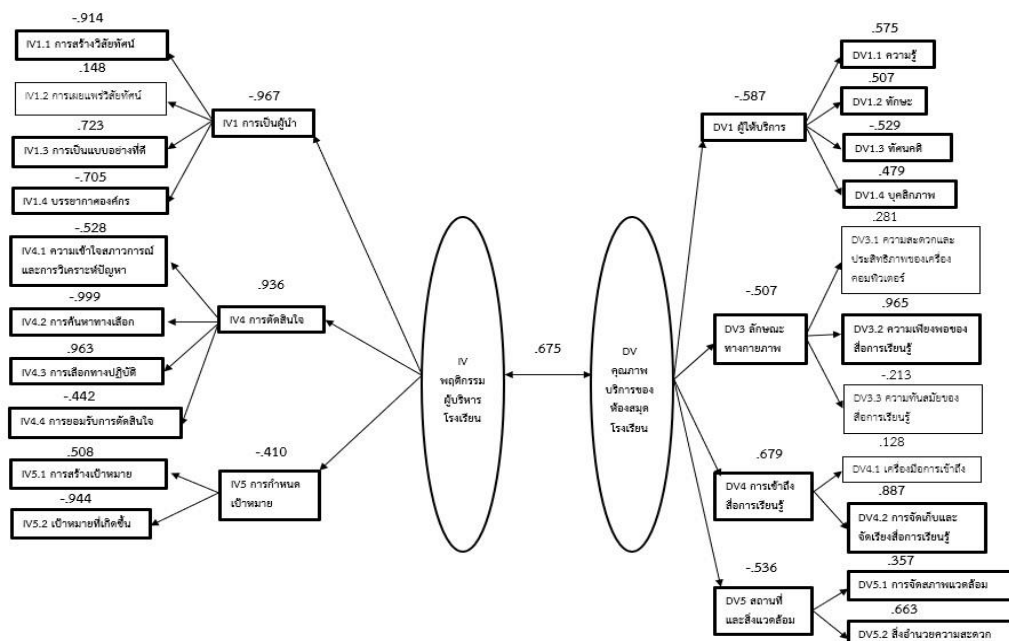
พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.18$, $SD=0.807$) เมื่อพิจารณารายมิติและเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า มิติผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.37$, $SD=0.697$) รองลงมา ได้แก่ มิติความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{x}=4.26$, $SD=0.768$) มิติสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=4.14$, $SD=0.834$) มิติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.847$) และมิติลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}=4.07$, $SD=0.890$) ตามลำดับ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

2. ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน เฉพาะมิติการเป็นผู้นำในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ การเป็นแบบอย่างที่ดี และบรรยากาศองค์กร มิติการตัดสินใจในด้านการค้นหาทางเลือก การเลือกทางปฏิบัติ ความเข้าใจสภาพการณ์และการวิเคราะห์ปัญหา และการยอมรับการตัดสินใจ และมิติการกำหนดเป้าหมายในด้านเป้าหมายที่เกิดขึ้นและการสร้างเป้าหมาย มีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ ผู้บริหาร

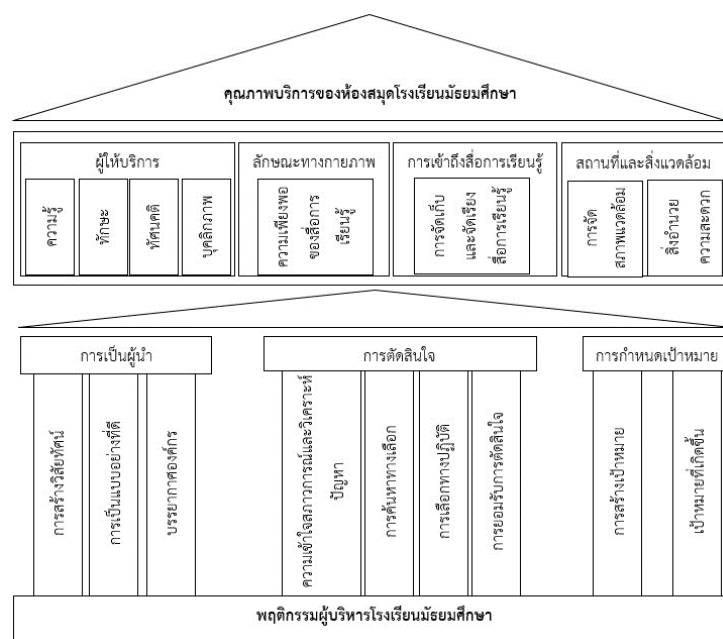
โรงเรียนที่แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารสูงจะส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($R = .675$) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน เฉพาะมิติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ในการจัดเก็บและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ มิติผู้ให้บริการในด้านความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ มิติลักษณะทางกายภาพในด้านความเพียงพอของสื่อการเรียนรู้ และมิติสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ตามการวิเคราะห์ค่าโนคคอล

5. ตัวแบบสำหรับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารโรงเรียน ต้องมี (1.1) การเป็นผู้นำ ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันกับห้องสมุดโรงเรียน การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อสร้างบรรยากาศองค์กรในเชิงวิชาการภายในโรงเรียน (1.2) การตัดสินใจ เมื่อห้องสมุดโรงเรียนประสบปัญหา ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การค้นหาทางเลือก และเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับปัญหาร่วมกันกับผู้ให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน เพื่อให้เกิดการยอมรับในผลของการตัดสินใจร่วมกันดังกล่าว และ (1.3) กำหนดเป้าหมายในงาน โดยผู้บริหารโรงเรียนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาของโรงเรียน และ (2) คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับ (2.1) ผู้ให้บริการ ที่ต้องมีทั้งความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ตลอดจนทัศนคติที่ดีและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานห้องสมุดโรงเรียน (2.2) ลักษณะทางกายภาพ ด้วยการจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ที่เพียงพอกับความต้องการจำเป็นใช้ของผู้เรียน (2.3) การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้

ด้วยการจัดเก็บและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ให้ถูกต้อง และ (2.4) สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกกับการให้บริการห้องสมุดโรงเรียน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมการบริหารที่ครูเห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนมีมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของประอรนุช โปร่งมณีกุล (Prongmaneeikul, 2022) และพัชลี พวงคต (Puangkot, 2019) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมการบริหารมิติการเป็นผู้นำมากที่สุด ทั้งในเรื่องการมีภาวะผู้นำและการมีวิสัยทัศน์ทางการศึกษา อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนที่ร่วมกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อกำหนดเป้าหมายของงานแต่ละงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นเป้าหมายที่ชัดเจนขึ้น (Braun, 1991, p. 1139 quoted in Hongthong, 2014) สอดคล้องกับผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 2 และคนที่ 5 ที่ให้ครูมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายในงานที่รับผิดชอบ แต่ต้องเสนอให้ผู้บริหารโรงเรียนรับทราบ และกรณีที่ผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นอื่นจึงค่อยเพิ่มเติมแนวคิดในเป้าหมายของงานดังกล่าว เช่น ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 3 สร้างและกำหนดให้ใช้โมเดลพัฒนาผู้เรียนชื่อ PAlLearning (Participation and Active learning) เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบ Active learning ในลักษณะของการเล่นเพื่อเรียนรู้ให้เหมาะกับวัยของผู้เรียนในงานต่าง ๆ ของโรงเรียน เป็นต้น โดยมีผู้บริหารโรงเรียนช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เช่น คน ทรัพยากร งบประมาณ

เป็นต้น ทั้งนี้ เป้าหมายที่เกิดขึ้นต้องสามารถวัดได้เพื่อให้สามารถบอกได้ว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นทำงานบรรลุแล้วหรือไม่ ระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นเพื่อใช้เป็นกลไกในการควบคุมเวลาการปฏิบัติงาน และเพิ่มแรงจูงใจที่สร้างผลกระทบต่อนโยบาย เช่น เมื่อผู้ปฏิบัติงานทราบว่าใกล้ถึงกำหนดเวลาแล้ว จะใส่ความพยายามมากขึ้นเพื่อทำงานให้สำเร็จ เป็นต้น (Lunenburg, 2011, p. 4) ดังนั้น การกำหนดเป้าหมายของงานที่ชัดเจนจึงช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ เห็นแนวทางการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ผูกพัน มีส่วนร่วมและทำงานอย่างทุ่มเท เช่น ไม่ขาดงาน หรือมาสาย เป็นต้น (Locke & Latham, 2002 quoted in Lunenburg, 2011, p. 3) เพื่อให้งานก้าวหน้าและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Navikarn, 2006, pp. 1168-1170; Hongthong, 2014; The Wallace Foundation, 2012) สอดคล้องกับลี และ ลี (Lee and Li, 2015) ที่พบว่า ผู้นำโรงเรียนโดยเฉพาะครูใหญ่มีผลกระทบสำคัญต่อการพัฒนาวัฒนธรรมครูทั้งในด้านความมุ่งมั่นและกำลังใจ

2. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน พบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนที่มีมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการที่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเพลินพิศ โคตรทองกลาง (Kottonglang, 2011) อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการห้องสมุดเป็นผู้บริหารจัดการงานต่าง ๆ ของห้องสมุดโรงเรียน ตั้งแต่การเปิดห้องสมุด การจัดสภาพของห้องสมุดให้พร้อมให้บริการและน่าสนใจ การจัดหาสื่อการเรียนรู้ที่ตรงกับความต้องการจำเป็นใช้ของผู้ใช้บริการ และเตรียมสื่อการเรียนรู้ให้พร้อมใช้งาน การจัดบริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการยืม-คืน การสอนการใช้ห้องสมุด เป็นต้น แต่งานบริการของห้องสมุดที่ต้องปฏิบัติและต้องใช้ความรู้และทักษะทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ เช่น การจัดหมวดหมู่ การสร้างเครื่องมือช่วยค้น เป็นต้น (Department of Academic Affairs, 2000, p.21) มีการปฏิบัติไม่มาก (Prongmaneekul & Wongsawangsi, 2019, p. 52) แต่ก็ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจต่อผู้ให้บริการในความพยายามจัดบริการพื้นฐานในขอบเขตความรู้ความสามารถที่มี และทุ่มเทในการปฏิบัติงานห้องสมุดที่เป็นงานที่นอกเหนือจากภาระงานหลักหรืองานสอน เพื่อให้ห้องสมุดโรงเรียนสามารถให้บริการได้ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารโรงเรียนบางคนยังคาดหวังให้โรงเรียนมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในด้านบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์มาปฏิบัติงานห้องสมุด เพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนให้เจริญก้าวหน้าและจัดบริการที่ช่วยให้การสอบมีคุณภาพได้จริง

การที่โรงเรียนมีข้อจำกัดเรื่องการบรรจุตำแหน่งบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการของห้องสมุด แต่ผู้บริหารโรงเรียนต้องปฏิบัติตามที่กรมวิชาการกำหนดว่า ผู้บริหารโรงเรียนต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบในงานห้องสมุดอย่างเต็มที่หรือครูอาจารย์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทำหน้าที่บรรณารักษ์ (Department of Academic Affairs, 2000, p.21) จึงต้องคัดเลือกครูที่มีทัศนคติและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานห้องสมุดมารับผิดชอบ โดยผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 5 ได้พิจารณาคัดเลือกผู้สอนในกลุ่มสาระวิชาที่มีทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องการรักการอ่าน การจัดบรรยากาศในห้องสมุด และมีบุคลิกภาพ เช่น มีจิตให้บริการ ใจเย็น ขยัน และมีความรับผิดชอบ เป็นต้น ขณะที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 4 คัดเลือกครูที่มีบุคลิกภาพที่ใจดีเข้ามารับผิดชอบงานห้องสมุดโรงเรียนเพื่อให้ผู้เรียนเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น โดยผู้บริหารเห็นว่า เมื่อห้องสมุดโรงเรียนมีผู้ให้บริการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดโรงเรียน และดึงดูดผู้ใช้บริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมัธยม โดยเฉพาะมิติการเป็นผู้นำในเรื่องการสร้างวิสัยทัศน์ การเป็นแบบอย่างที่ดี และบรรยากาศการทำงานในโรงเรียน มีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ($R = .675$) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน โดยเฉพาะมิติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ ในเรื่องการจัดเก็บและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของไฮดาเยท และวูลแลนด์รี (Hidayat & Wulandari, 2020, p. 503) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของครูและเจ้าหน้าที่ในโรงเรียน และผลการวิจัยของประอรนุช โปร่งมณีกุล (Prongmaneeekul, 2022) ที่พบว่า พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนมีหน้าที่โดยตรงในการสร้างวิสัยทัศน์ (Derick Meado, 2016 quoted in Paopan, 2016b) โดยเฉพาะการสร้างวิสัยทัศน์ของโรงเรียนที่ต้องระบุเกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนด้วย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียน ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดตัวชี้วัดหนึ่งในมาตรฐานห้องสมุดโรงเรียนที่ระบุให้ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน (Office of the Basic Education Commission, 2013) นอกจากนี้ เพื่อให้วิสัยทัศน์โรงเรียนเกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียนบรรลุผล ผู้บริหารโรงเรียนต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำให้ห้องสมุดโรงเรียนเป็นพื้นที่การเรียนรู้ของโรงเรียนด้วย ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 2 คนที่ 3 และคนที่ 5 ที่เห็นว่า ผู้บริหารโรงเรียนต้องเป็นแบบอย่างในการนำปฏิบัติเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ครูเห็นและทำตาม เช่น การมาใช้ห้องสมุดในเวลาว่าง หรือการแนะนำให้ผู้สอนใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้และทำกิจกรรมในคาบเรียนวิชาต่าง ๆ หรือการบอกกล่าวหาหาหาข้อมูลอะไรไม่เจอให้ไปหาครูบรรณารักษ์ เป็นต้น เมื่อผู้สอนเห็นผู้บริหารโรงเรียนใช้ห้องสมุดโรงเรียนเพื่อการเรียนรู้ จะทำให้ชุมชนโรงเรียนโดยเฉพาะนักเรียนและครูให้การยอมรับและเชื่อถือ (Thepsaeng & Thepsaeng, 2006, pp. 83-95) ห้องสมุดโรงเรียน เนื่องจากรับรู้ถึงเจตคติและความคาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนผ่านการปฏิบัติของผู้บริหารโรงเรียน (Kulsirisawat, 2008, p. 22) และมาใช้ห้องสมุดโรงเรียนเพื่อจัดการเรียนการสอนและทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ซึ่งจะส่งผลให้โรงเรียนมีบรรยากาศทางวิชาการที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องจัดให้มีสำหรับผู้เรียน (The Wallace Foundation, 2012) เพราะกระบวนการที่ผู้บริหารโรงเรียนปฏิบัติจะส่งผลต่อกระบวนการของโรงเรียน เป็นตัวกำหนดบรรยากาศของโรงเรียนที่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานของชุมชนโรงเรียนและความพึงพอใจในการทำงานด้วย (Dubrin, 1984, pp. 406-411) ซึ่งรวมถึงการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ให้บริการในห้องสมุดโรงเรียนด้วย กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารโรงเรียนเป็นแบบอย่างในการนำให้ชุมชนโรงเรียนมาใช้ห้องสมุดเพื่อจัดการเรียนการสอนและทำกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดรับรู้ได้ถึงความคาดหวังของชุมชนโรงเรียน จึงต้องพยายามพัฒนา

ตนเองและการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถจัดบริการของห้องสมุดโรงเรียนให้ดีขึ้น (Kulsirisawat, 2008, p. 22) ทั้งบริการพื้นฐาน เช่น การจัดบรรยากาศของห้องสมุดให้น่าใช้และเหมาะสมกับการเรียนรู้ การเปิดให้บริการตามกำหนดเวลา การให้บริการยืม-คืนสื่อการเรียนรู้ เป็นต้น และบริการที่ผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนยังไม่สามารถให้ได้ไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะการจัดหมวดหมู่และทำรายการสารสนเทศตามหลักสากล (Prongmaneekul & Wongsawangsi, 2019, p. 53) ซึ่งเป็นบริการที่ต้องใช้ความรู้และทักษะทางวิชาชีพเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศในสื่อการเรียนรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุดโรงเรียน สอดคล้องกับผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 1 ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดไม่สามารถสร้างเครื่องมือเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากไม่มีความรู้และไม่มีเวลา ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีเพียงการจัดเรียงหนังสือตามหมวดหมู่อย่างกว้าง ๆ และผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 4 มีแผนพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนให้มีความทันสมัยด้วยการจัดให้มีการลงรายการสื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดในรูปแบบข้อมูลเพื่อให้บริการค้นคว้าแก่นักเรียนด้วยตนเอง และมีความยินดีที่สาขาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้การช่วยเหลือในเรื่องการพัฒนาฐานข้อมูลโอแพคเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า ห้องสมุดโรงเรียนได้รับบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง และมีแผนนำคอมพิวเตอร์ดังกล่าวใช้เพื่อให้บริการค้นหารายการหนังสือด้วยตนเองสำหรับผู้ใช้ ขณะที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 5 กล่าวว่า ห้องสมุดโรงเรียนใช้ฐานข้อมูลรายการสื่อการเรียนรู้ของ Ulib ที่เป็นฟรีซอฟต์แวร์ ช่วยให้นักเรียนเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนที่มีพฤติกรรมการเป็นผู้นำและเอาใจใส่ในงานห้องสมุดโรงเรียนมีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉพาะในเรื่องการจัดเก็บและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้โดยผ่านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

4. ตัวแบบสำหรับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (1) ผู้บริหารโรงเรียน ต้องมี (1.1) การเป็นผู้นำ ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันกับห้องสมุดโรงเรียน การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อสร้างบรรยากาศองค์กรในเชิงวิชาการภายในโรงเรียน (1.2) การตัดสินใจ เมื่อห้องสมุดโรงเรียนประสบปัญหา ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจสภาวะการณ์และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การค้นหาทางเลือก และเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับปัญหาร่วมกันกับผู้ให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน เพื่อให้เกิดการยอมรับในผลของการตัดสินใจร่วมกันดังกล่าว และ (1.3) กำหนดเป้าหมายในงาน โดยผู้บริหารโรงเรียนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาของโรงเรียน ส่งผลให้ห้องสมุดโรงเรียนมีคุณภาพบริการที่ดีขึ้น ด้วยการที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับ (2.1) ผู้ให้บริการ ที่ต้องมีทั้งความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ตลอดจนทัศนคติที่ดีและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานห้องสมุดโรงเรียน (2.2) ลักษณะทางกายภาพ ด้วยการจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ที่เพียงพอกับความต้องการจำเป็นใช้ของผู้เรียน (2.3) การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ ด้วยการจัดเก็บและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ให้ถูกต้อง และ (2.4) สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกกับการใช้

บริการห้องสมุดโรงเรียน สาเหตุที่เป็นเช่นนั้น อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนที่มีการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ และการกำหนดเป้าหมายในงานห้องสมุดโรงเรียน ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดรับรู้วิสัยทัศน์ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 2 คนที่ 3 และคนที่ 4 มีแนวทางในการปฏิบัติเหมือนกัน คือ การให้ครูและผู้บริหารโรงเรียนวิเคราะห์ SWOT และการศึกษาจุดเด่นของโรงเรียนที่สามารถสนับสนุนต่อยอดได้เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียน ซึ่งเป็นวิธีการที่ดี (Braun, 1991, p. 1139 quoted in Hongthong, 2014) เพราะทำให้ผู้ให้บริการรับรู้และใช้เป็นแนวปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียน โดยผู้บริหารโรงเรียนต้องให้การสนับสนุนด้วยการเป็นแบบอย่างในการนำให้ชุมชนโรงเรียนมาใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้และงานวิชาการต่าง ๆ ของโรงเรียน ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 5 ที่กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและปฏิบัติตามผู้บริหารโรงเรียน และผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 4 ชี้แจงให้ครูทราบว่าเมื่อครูต้องการทำอะไรขอให้ออก เพื่อหาทางสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการบริหารโรงเรียน สมาคมศิษย์เก่า เป็นต้น เพื่อให้ครูเกิดความร่วมมือในการทำงาน และยังเห็นว่าครูโรงเรียนมัธยมศึกษามีวัฒนธรรมการทำงานที่ดีอยู่แล้ว คือ มีความขยันเป็นทุนเดิม รวมถึงผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ให้บริการประสบปัญหาการปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียน ตั้งแต่การรับฟังปัญหาเพื่อทำความเข้าใจและวิเคราะห์หาปัญหาที่แท้จริง ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 2 และคนที่ 4 เห็นว่าการตัดสินใจและแก้ปัญหาต้องเป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบของทางราชการ ขณะที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 3 และคนที่ 5 อธิบายว่า ในการทำความเข้าใจกับปัญหานั้น ผู้บริหารโรงเรียนต้องศึกษาข้อมูลบริบทของเรื่องที่เกี่ยวข้องก่อนแล้วจึงคิดหาแนวทางเบื้องต้นร่วมกับทีมผู้บริหารโรงเรียนในการแก้ปัญหา เพื่อเสนอข้อตัดสินใจของทีมผู้บริหารและรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 3 ประชุมเพื่อพูดคุยกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งข้อมูล รับฟังความคิดเห็นก่อนร่วมกันตัดสินใจ กรณีที่ยังไม่ครอบคลุมหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการจะเสริมข้อมูลเข้าไปจากนั้นจึงนำเสนอข้อตัดสินใจของทีมผู้บริหารและรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ค้นหาและร่วมกันเลือกทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวของห้องสมุดโรงเรียน ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 5 กล่าวว่า ในการตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่งนั้นจำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบ และหากมีผู้ไม่เห็นด้วยเพียงเล็กน้อยจะใช้วิธีโหวตเพื่อลงคะแนนเสียงเพื่อให้เกิดการยอมรับในการตัดสินใจเรื่องนั้น ๆ และผู้บริหารคนที่ 2 กล่าวว่า การหาทางออกร่วมกันนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานการให้โอกาสแก่ผู้เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น การที่ร่วมกันทำงานและแก้ปัญหาจะทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 3 ขยายความว่า หากการตัดสินใจผิดพลาดจะไม่มีทางต่อว่า ลงโทษ หรือทิ้งให้โดดเดี่ยว ดังนั้นการตัดสินใจที่ดีจะส่งผลต่อความสำเร็จของห้องสมุดโรงเรียนและโรงเรียนต่อไป (Ponsutta, 2014, p. 14) นอกจากนี้ ผู้บริหารโรงเรียนต้องมอบหมายให้ผู้ให้บริการกำหนดเป้าหมายในงานห้องสมุดโรงเรียนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียนภายใต้การดูแลของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อให้เกิดความผูกพันและทุ่มเทพลังความสามารถทุกวิถีทาง (Likert, 1967 quoted in Hongthong, 2014) ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 1 คนที่ 2 คนที่ 3 และคนที่ 5 ใช้วิธีการประชุมพูดคุยกับผู้ให้บริการ

ห้องสมุดเพื่อหาเป้าหมายของงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยมีผู้บริหารโรงเรียนช่วยในการประสานคนงาน ทรัพยากร งบประมาณ และเบ็ดเตล็ดเพื่อให้งานลุล่วง องค์ประกอบข้างต้นเหล่านี้ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนเกิดความเชื่อมั่นว่า ในการปฏิบัติงานห้องสมุดตามแนวทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียนนั้น จะทำให้ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บริหารโรงเรียน จึงมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานและพัฒนางานตามแบบอย่างที่ดีงามของผู้บริหารโรงเรียน เช่น การปฏิบัติงานเต็มที่เต็มเวลาในการบริหารและจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ ของห้องสมุดโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนมา เพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการจัดหา การจัดเตรียมสื่อการเรียนรู้ให้พร้อมต่อการให้บริการ การให้บริการยืม-คืน การบริการอื่น ๆ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และงานอื่น ๆ ของห้องสมุดเพื่อจัดบริการที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาผู้เรียนซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของโรงเรียน ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องเห็นคุณค่าของคน เชื่อมโยงคนเข้าด้วยกัน สร้างความร่วมมือ และสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Paopan, 2016a) แต่เพราะข้อจำกัดเรื่องการบรรจุแต่งตั้งผู้สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 3 อธิบายว่า โรงเรียนไม่มีผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ซึ่งเป็นความรู้ที่มีความซับซ้อน จึงทำให้ผู้บริหารโรงเรียนต้องมองหาครูที่มีทัศนคติที่ดีและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้ให้บริการในการจัดบริการไปสู่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด (Library 2000: Investing in a learning nation: report of the Library 2000 Review Committee, 1999, p. 86) ไม่ว่าผู้ให้บริการจะสำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์หรือไม่ก็ตาม ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 5 เห็นว่า ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน จะทำให้ครูฝึกฝนตัวเองและเกิดทักษะการปฏิบัติงาน และผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 4 เห็นว่าบุคลิกภาพของผู้ให้บริการห้องสมุดมีความสำคัญ เพราะผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะทำให้นักเรียนเข้ามาใช้บริการอื่น ๆ ของห้องสมุด แต่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 1 เห็นว่า ผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาคุณสมบัติพื้นฐาน ได้แก่ ความรู้ และจิตสำนึกต่อหน้าที่ เป็นลำดับแรก เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับการจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ที่เพียงพอกับความต้องการจำเป็นใช้ของผู้เรียน และมีเนื้อหากว้างขวางทุกประเภท (Office of the Non-Formal and Informal Education, 2009) และยังเห็นว่า หนังสือของห้องสมุดยังไม่เพียงพอ เนื่องจากเป็นโรงเรียนขนาดเล็กที่รับงบประมาณไม่เพียงพอ ขณะที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 5 เห็นว่า ห้องสมุดมีหนังสือจำนวนมาก ประมาณ 1 หมื่นเล่ม ซึ่งได้มาจากหลายวิธีทั้งการจัดซื้อด้วยงบประมาณ การได้รับสนับสนุนจากชุมชน และการได้รับผลงานของนักเรียนที่เรียนจากกลุ่มสาระวิชาต่าง ๆ ในโรงเรียน จึงทำให้ห้องสมุดมีสื่อการเรียนรู้ที่มากมายและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 5 ให้ข้อคิดว่า ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับเนื้อหาของสื่อที่ตรงตามความต้องการผู้ใช้บริการมากกว่าจำนวนหรือปริมาณของสื่อการเรียนรู้ รวมถึงผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ด้วยการจัดเก็บและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ให้ถูกต้อง เพราะการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นสำหรับสื่อ

การเรียนรู้ทุกรายการ โดยมีรายละเอียดครบถ้วนตามกฎหมายเกณฑ์ของการลงรายการบรรณานุกรมเป็นหน้าที่หนึ่งของผู้ให้บริการในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน (Khamhaengphon, 2007, pp. 18-19) เนื่องจากการสร้างเครื่องมือดังกล่าวช่วยผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 1 กล่าวว่า การที่สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ช่วยคัดแยกและจัดเรียงหนังสือให้ใหม่ ทำให้สะดวกต่อการเข้าถึงหนังสือในห้องสมุดได้ ขณะที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 3 อธิบายว่า การที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์ ทำให้การจัดทำเครื่องมือเพื่อเข้าถึงสื่อการเรียนรู้และแม้แต่การเรียงสื่อกับการเรียนรู้เป็นเรื่องยาก ตลอดจนผู้ให้บริการโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ได้อย่างสะดวกและประทับใจในการใช้ห้องสมุด อันจะดึงดูดให้ผู้เข้าใช้ห้องสมุดอีกในอนาคตต่อไป ด้วยการจัดพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ออกแบบตกแต่งห้องสมุดให้สวยงาม การรักษาความปลอดภัยสำหรับห้องสมุดและผู้ใช้ จัดการด้านสภาพแวดล้อม ทั้งในเรื่องความสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอและไม่เป็นอันตรายต่อสายตา มีการระบายอากาศเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น (Office of the Basic Education Commission, 2013; Thai Library Association, n.d.) ดังที่ผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 1 คนที่ 3 ที่เห็นว่าห้องสมุดโรงเรียนมีพื้นที่เพียงพอโดยเฉพาะผู้บริหารโรงเรียนคนที่ 5 กล่าวว่าห้องสมุดโรงเรียนได้รับการสนับสนุนจากชุมชนและสนับสนุนงบประมาณจึงสร้างอาคารห้องสมุดที่เป็นเอกเทศที่มีพื้นที่กว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการแก่นักเรียนที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเงียบสงบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถการจัดบริการได้หลายมุมภายในห้องสมุด จึงทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาพักกลางวัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การสร้างวิสัยทัศน์เป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรมิติการเป็นผู้นำที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการควรให้ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาทุกแห่งกำหนดให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของโรงเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียน และเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับผู้ให้บริการ

1.2 ความรู้ของผู้ให้บริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรผู้ให้บริการที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการจึงควรมีนโยบายให้แต่งตั้งผู้ให้บริการประจำห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาทุกแห่งและต้องสำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์โดยตรง เพื่อให้สามารถดำเนินงาน ปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนางานของห้องสมุดโรงเรียนต่อไปได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ผู้ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของห้องสมุดโรงเรียน โดยเฉพาะการจัดหาสื่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการและมีเนื้อหาที่ตรงตามความต้องการจำเป็นใช้ของผู้ใช้บริการ การจัดเก็บสื่อการเรียนรู้ให้ถูกต้องตามหลักสากลและจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ภายในห้องสมุดโรงเรียนของผู้ใช้บริการ การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมกับการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปได้อย่างสะดวก เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้มาใช้บริการของห้องสมุดต่อไปอีก

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป

ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงานห้องสมุดให้แก่ผู้ให้บริการที่ไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ เช่น การจัดหาสื่อการเรียนรู้ การสร้างเครื่องมือช่วยค้นและการจัดเรียงสื่อการเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Chookorn, S. (2016). **Service quality of Banphaeo District Non-formal and Informal Education Centre** (An Independent Study) Silpakorn University, Thailand. [In Thai]
- Chooputtapong, K. (2019). Assessment of service quality of Academic Resources Center Rajamangala University Technology Isan, Nakhon Ratchasima. **RMUTI JOURNAL Humanities and Social Sciences**, 6(1), 98-112. [In Thai]
- Department of Academic Affairs. (2000). **คู่มือการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา [Manual for secondary school library]**. (3rd ed.). Bangkok: Teacher Council Ladprao Printing House. [In Thai]
- Derdkhuntod, N. (2006). LibQUAL+: A tool for evaluating the quality of modern library services. **Information**, 13(2), 70-84. [In Thai]
- Dubrin, A.J. (1984). **Foundation of organization behavior: An applied perspective**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hidayat, N., & Wulandari, F. (2020). The impact of leadership behavior on school performance. **Cakrawala Pendidikan**, 39(3), 493-506.
- Hongthong, R. (2014). **พฤติกรรมองค์กรการ [Organizational behavior]**. Phetchaburi: Faculty of Management, Phetchaburi Rajabhat University. [In Thai]
- Huthip, S. Director of Sam Roi Yot Wittayakhom School. (July 7, 2023). **Interview**.
- Kangsanan, C. (2021). A transition from primary to secondary grades. **Journal of MCU Nakhondhat**, 8(9), 34-46. [In Thai]
- Kutwilai, S., Chaowakeratipong, C., & Wipawin, N. (2020). Information service quality of Rajamangala University of Technology Libraries. **RSU Library Journal**, 26(1), 96-116. [In Thai]

- Khamhaengphon, S. (2007). **The quality development guideline of school library under the Office of Kalasin Educational Service Area II** (Master's Thesis). Maha Sarakham Rajabhat University, Thailand. [In Thai]
- Kongtham, U. Director of Ban Laem Wittaya School. (July 6, 2023). **Interview**.
- Kottonglang, P. (2011). **The administration and services of secondary school libraries under the Office of Udonthani Educational Area Zone 2** (Master's Thesis) Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand. [In Thai]
- Kulsirisawat, P. (2008). ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กรตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ [Organizational development toolkit based on the concept of improving the quality of public administration]. Bangkok: Office of Change and Innovation Management Office of the Public Sector Development Commission. [In Thai]
- Lee, H.H., & Li, M.F. (2015). Principal leadership and its link to the development of school teacher culture and teaching effectiveness: A case study of an award-winning teaching team at an elementary school. **International Journal of Education Policy and Leadership**, Retrieved from <https://doi.org/10.22230/ijep.2015v10n4a555>.
- Library 2000: Investing in a learning nation: Report of the Library 2000 Review Committee.** (1999). Singapore: SNP Publishers under license from Ministry of Information and the Arts.
- Lunenburg, F.C. (2011). Goal-setting theory of motivation. **International Journal of Management, Business, and Administration**, 15(1), 1-6.
- Moothong, P., Thongkod, W., & Ungpansattawong, S. (2017). **Determining the sample size by the Yamane's formula**. Retrieved from http://sx2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/01_9_Yamane.pdf. [In Thai]
- Navikarn, S. (2006). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร [Management and organizational behavior]. (4th ed.). Bangkok: Faculty of Commerce and Accounting, Thammasat University. [In Thai]
- Office of the Basic Education Commission. (2013). **มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน [School library standards]**. Bangkok: Author. Retrieved from <https://krunonschool.files.wordpress.com/2014/04/.pdf> [In Thai]
- Office of the Non-Formal and Informal Education (2009). **ห้องสมุดมีชีวิตกับนโยบาย 3 ดี [Living libraries and the 3D library policy]**. Retrieved from <http://nfedoiluang1.com/acc/a23541776.pdf> [In Thai]
- Paopan, C. (2016b). School executives in 21st century. In Kalasin University, Faculty of Education (Eds.), **1st National education conference, educational management for local development towards ASEAN community: New direction in the 21st century** (301-313). Kalasin, Thailand. Retrieved from http://conderecence.edu.ksu.ac.th/file/20160809_2488101126.pdf. [In Thai]

- Paopan, C. (2016a). Basic concepts and theories of leadership for educational institution administrators in the 21st century. **Journal of Educational Administration Khon Kaen University**, 12(1), 1-9. [In Thai]
- Ponsutta, M. (2014). **Administration behaviors of school administrators affecting community participation in schools under Phetchaburi Primary Education Service Area Office 2** (Master's Thesis). Phetchaburi Rajabhat University, Thailand. [In Thai]
- Prongmaneeikul, P. (2022). Primary School Administrators' Behavior and Service Quality of Primary School Library in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan Provinces. **T.L.A. Bulletin**, 66(1), 52-69. [In Thai]
- Prongmaneeikul, P., & Wongsawangsi, S. (2019). **Situation of school library in the lower central region and upper southern region**. Phetchaburi: Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchaburi Rajabhat University. [In Thai]
- Puangkot, P. (2019). **Library's learning environment in the secondary schools of Thailand** (Master's Thesis) Khon Kaen University, Thailand. [In Thai]
- Sanphuwa, K. Director of Hua Hin School. (June 23, 2023). **Interview**.
- Saris, W.E., & Stronkhorst L.H. (1984). **Causal modelling in nonexperimental research: An introduction to the LISREL approach**. Amsterdam: Sociometric Research Foundation.
- Thai Library Association. (n.d.). **มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน พ.ศ. 2533 [School library standards 1990]**. Retrieved from <http://oservice.skru.ac.th/ebookft/328/chapter2.pdf> [In Thai]
- Thepsaeng, S, & Thepsaeng, O. (2006). **ผู้นำยุคใหม่: หัวใจของการปฏิรูป [New era Leadership: the heart of reform]**. Nonthaburi: Great Education. [In Thai]
- Thongsippli, S. Director of Wachirathamsopit School. (July 6, 2023). **Interview**.
- The Wallace Foundation. (2012). **The school principal as leader: Guiding schools to better teaching and learning**. New York: Author. Retrieved from www.wallacefoundation.org/knowledge-center/school-leadership/effective-principal-leadership/Pages/The-School-Principal-as-Leader-Guiding-Schools-to-Better-Teaching-and-Learning.aspx.
- Wongphanich, P. Director of Banchan Wittaya School. (June 20, 2023). **Interview**.
- Wanichbancha, K. (2001). **หลักสถิติ [Principles of Statistics]**. (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]