

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัย ซึ่งเป็นแหล่งจัดเก็บบำรุงรักษา สื่อต่าง ๆ ทั้ง สื่อตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เป็นสถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยาการแขนงต่าง ๆ และจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงถือได้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สำคัญและมีบทบาทในด้านการศึกษาดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่ ซึ่งมีองค์ประกอบได้แก่ การบริหารจัดการ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่และบรรยากาศ การบริการ กิจกรรม และบุคลากร (ชาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์. 2548 : 59) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรูปแบบระบบบริหารงาน 2 รูปแบบ ซึ่งมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป เป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่จะเลือกระบบการบริหารทั้งสองแบบ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่ง ซึ่งทำให้มีการบริการที่ดีกับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการสนับสนุนนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น สร้างนิสัยการเรียนรู้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (ศิริพร ศรีเชลียง. 2547 : 1 - 15)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาขนาดใหญ่ 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งทั้งมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง มีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการบริหารงานเป็น 2 ส่วนคือ ในส่วนของงานวิทยบริการ จะให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท ถือได้ว่าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้บริการแก่นักศึกษา และประชาชนทั่วไปทุกวัน และมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ในส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะให้บริการสื่อ และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมทั้งบริการฝึกอบรม จากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะ บริการให้คำปรึกษา การวางแผนงานด้านทรัพยากร และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภายในและ

ภายนอก องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนชุมชนในเขตพื้นที่
รับผิดชอบรวมทั้งการเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก องค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนจังหวัด และจนชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

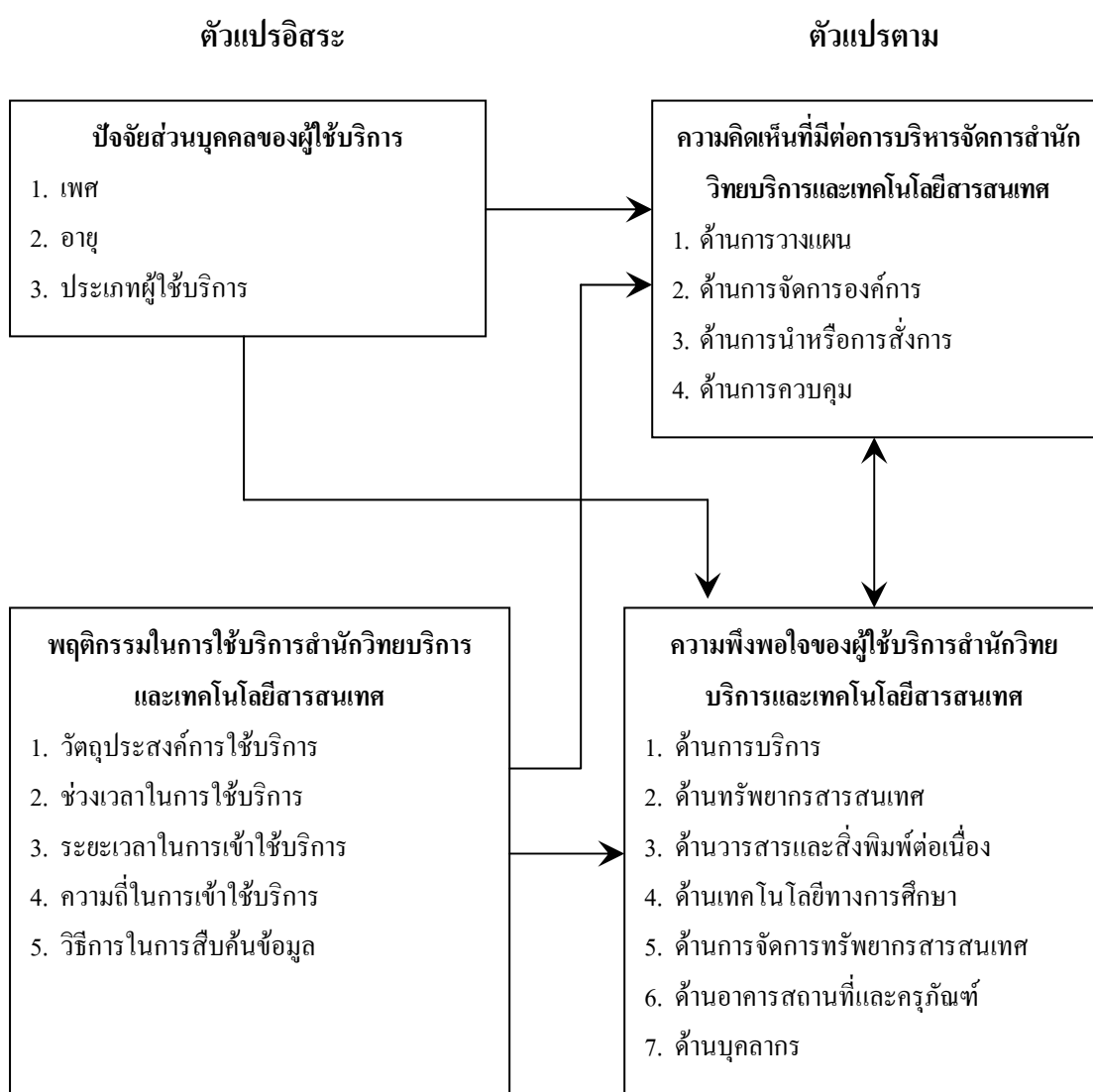
จากแนวความคิดการบริหารจัดการที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็น
และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
สุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความ
คิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ เป็นศูนย์กลางแห่งความรู้เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ
และการให้บริการวิชาการ มีการบริหารจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สร้างเสริมปัญญา ช่วย
พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ เป็นแหล่งปัญญาและความรู้ของท้องถิ่น ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางใน
การกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านบริการให้เหมาะสมสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการ
บริหารจัดการของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นต่อ
การบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของ
ผู้ให้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทย
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้
บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
สุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี แสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

พระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี แต่ละมหาวิทยาลัยใช้กลุ่มตัวอย่าง แห่ละ 200 คน รวมเป็น 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1973) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 45)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทผู้ให้บริการ

2.1.2 พฤติกรรมในการใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และวิธีการในการสืบค้นข้อมูล

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากร

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมในการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี
3. นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี มีดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลซึ่งเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล

การบริหารจัดการ หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรซึ่งกระบวนการการบริหารจัดการประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การนำหรือการสั่งการ (Leading/directing) และการควบคุม (Controlling)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัย ซึ่งเป็นแหล่งจัดเก็บบำรุงรักษา สื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์ วาสกรี

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสกรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทผู้ใช้บริการ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้บริการ

พฤติกรรมในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ และลักษณะกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการใช้บริการสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสกรี ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้ บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และวิธีการในการสืบค้นข้อมูล

ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึกที่มี ต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสกรี ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม

ด้านการวางแผน หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ใน ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การกำหนดนโยบายในการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดทำแผนปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการอื่น ๆ การวางแผนที่มีความสอดคล้องสถานะเศรษฐกิจและสภาพ สังคมในปัจจุบัน การกำหนดแผนมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน และมีการ ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานให้พนักงานและผู้ใช้บริการทราบ

ด้านการจัดการองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการจัดการ องค์กร ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การจัดแผนกในการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบแผนกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดการสื่อสารสนเทศอย่างเป็นระบบทำให้สืบค้นได้ง่าย สถานที่จัดเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการ ระบบข้อมูล

ด้านการนำหรือการสั่งการ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการนำ หรือการสั่งการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานมีการทำงานเป็นทีม มีการติดต่อสื่อสารในภาย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี พนักงานรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองได้เป็น

อย่างดี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น นิทรรศการ วันสำคัญต่าง ๆ และพนักงานทุกคนให้การบริการเป็นอย่างดี

ด้านการควบคุม หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการควบคุมในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการประเมินผลคุณภาพบริการ มีกล่องรับความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ มีรายงานการประเมินผลคุณภาพบริการ มีการนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการไปปรับปรุง และมีการตรวจสอบข้อมูลเมื่อพบข้อผิดพลาดในฐานข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรี ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากร

ด้านการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ บริการยืม - คืนหนังสือ บริการทำบัตรสมาชิก บริการฝากของและล็อกเกอร์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการถ่ายเอกสาร บริการคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือและสิ่งพิมพ์ บริการอินเทอร์เน็ต และพิมพ์งาน บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสืบค้นปัญหาพิเศษ วิจัย วิทยานิพนธ์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า บริการจุลสาร กฤตภาค วรรณนิวารสาร บริการลงทะเบียนอินเทอร์เน็ต ไวไฟ (Wifi) และบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ (หนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ปัญหาพิเศษ สิ่งพิมพ์รัฐบาล) ความทันสมัยของเนื้อหา เนื้อหาหนังสือตรงกับความต้องการ สืบค้นและค้นหาบนชั้นได้ง่าย และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการ

ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนวารสารในประเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ จำนวนวารสารต่างประเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ จำนวนหนังสือพิมพ์มีเพียงพอต่อความต้องการ ความทันสมัยของเนื้อหา สืบค้นและค้นหาบนชั้นได้ง่าย และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการ

ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอต่อความต้องการ ความรวดเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต ความทันสมัยของ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมที่ใช้สืบค้น และเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ

ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความเป็นระเบียบในการจัดเรียงหนังสือ ความชัดเจนของเลขเรียกหนังสือ หมวดหมู่ รหัสผู้แต่ง ระยะห่างระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสม ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขเรียก หนังสือ และความชัดเจนของเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการ

ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ พื้นที่ ให้บริการต่างๆ ในอาคารมีความเหมาะสม จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือ จำนวนที่นั่งอ่าน วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ความเงียบสงบภายในห้องสมุด บรรยากาศ ความสะอาด และแสงสว่างในอาคารสำนักวิทยบริการ และความสะอาดของห้องน้ำในอาคารสำนักวิทยบริการ

ด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านบุคลากร ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากรมีความสุภาพ ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ การแต่งกายมีความเหมาะสม มีจำนวนบุคลากรอย่างเพียงพอและทั่วถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ