

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery

โครงการตามแผนปฏิบัติการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

ประจำปี พ.ศ. 2561

สารบัญ

โครงการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery)	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดำเนินงาน.....	1
ระยะเวลาดำเนินโครงการ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Book Delivery.....	3
ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Book Delivery กรณีผู้ใช้บริการชาวไทย.....	5
ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol Book Delivery กรณีผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ	14

โครงการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery)

หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์หนึ่งของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล คือ High Quality of SERVICES พัฒนาระบบการบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้ (Learning Support Services) สนับสนุนยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัยมหิดล มีการพัฒนาและจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery) ขึ้น มีสมาชิก คือ ห้องสมุดในสำนักงานเครือข่ายบริการห้องสมุด จำนวน 10 แห่ง และห้องสมุดนอกสังกัด หอสมุดและคลังความรู้ฯ จำนวน 18 แห่ง เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า และตอบสนองความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจจะเป็นข้อมูลนำมาพัฒนา ปรับปรุงการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับ เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดในสำนักงานเครือข่ายบริการห้องสมุด

ขอบเขตการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล จากเครือข่าย Mahidol Book Delivery ได้แก่ สมาชิกห้องสมุดที่เข้าร่วมเครือข่ายให้บริการ Book Delivery ในมหาวิทยาลัยมหิดล มี 28 แห่ง คือ

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตศาลายา มี 20 ห้องสมุด คือ หอสมุดกลาง ห้องสมุดสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ห้องสมุดศูนย์จิตตปัญญาศึกษา ห้องสมุดสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว ห้องสมุดวิทยาลัยศาสนศึกษา ห้องสมุดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ (รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) บุญชนะ กลั่นคำสอน) ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ห้องสมุดวิทยาลัยนานาชาติ ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย ห้องสมุดจิว บางซื่อ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ห้องสมุดคณะ

เทคนิคการแพทย์ ห้องสมุดสถาบันโภชนาการ ห้องสมุดสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ห้องสมุดคณะ
กายภาพบำบัด ห้องสมุดโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ห้องสมุด
วิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ ศูนย์ข้อมูล
และคลังความรู้ทางการแพทย์ เณลินพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนฯ ๖๐ พรรษา

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตบางกอกน้อย มี 2 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ และห้องสมุดศิริราช
คณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตพญาไท มี 4 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ห้องสมุดคณะ
แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี และห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข
คณะวิทยาศาสตร์

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตกาญจนบุรี มี 1 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดวิทยาเขตกาญจนบุรี

สมาชิกที่อยู่ในวิทยาเขตนครสวรรค์ มี 1 ห้องสมุด คือ ห้องสมุดวิทยาเขตนครสวรรค์

ระยะเวลาดำเนินโครงการ

6 เดือน เริ่มต้น 15 กันยายน 2561 สิ้นสุด 15 มีนาคม 2562

ระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจ เริ่มต้น 15 ตุลาคม ถึง 15 ธันวาคม 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

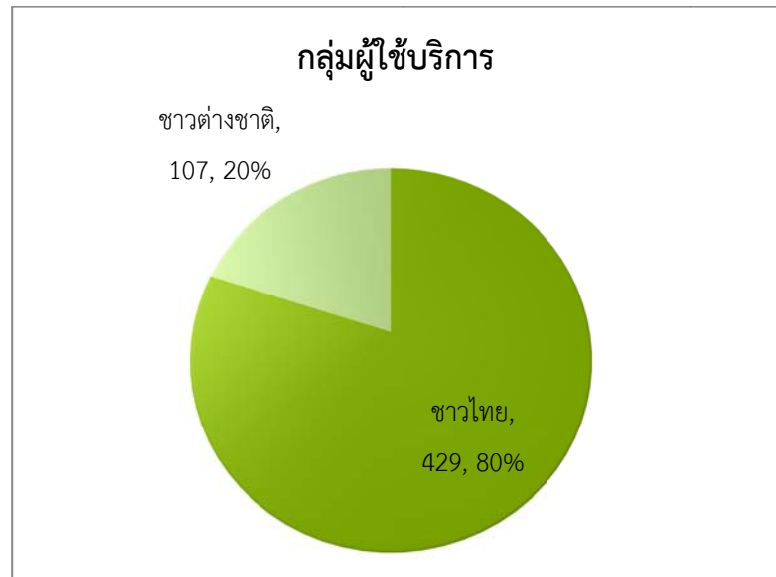
1. ได้รับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล
2. นำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดในสำนักงานเครือข่ายบริการ
ห้องสมุด

ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery

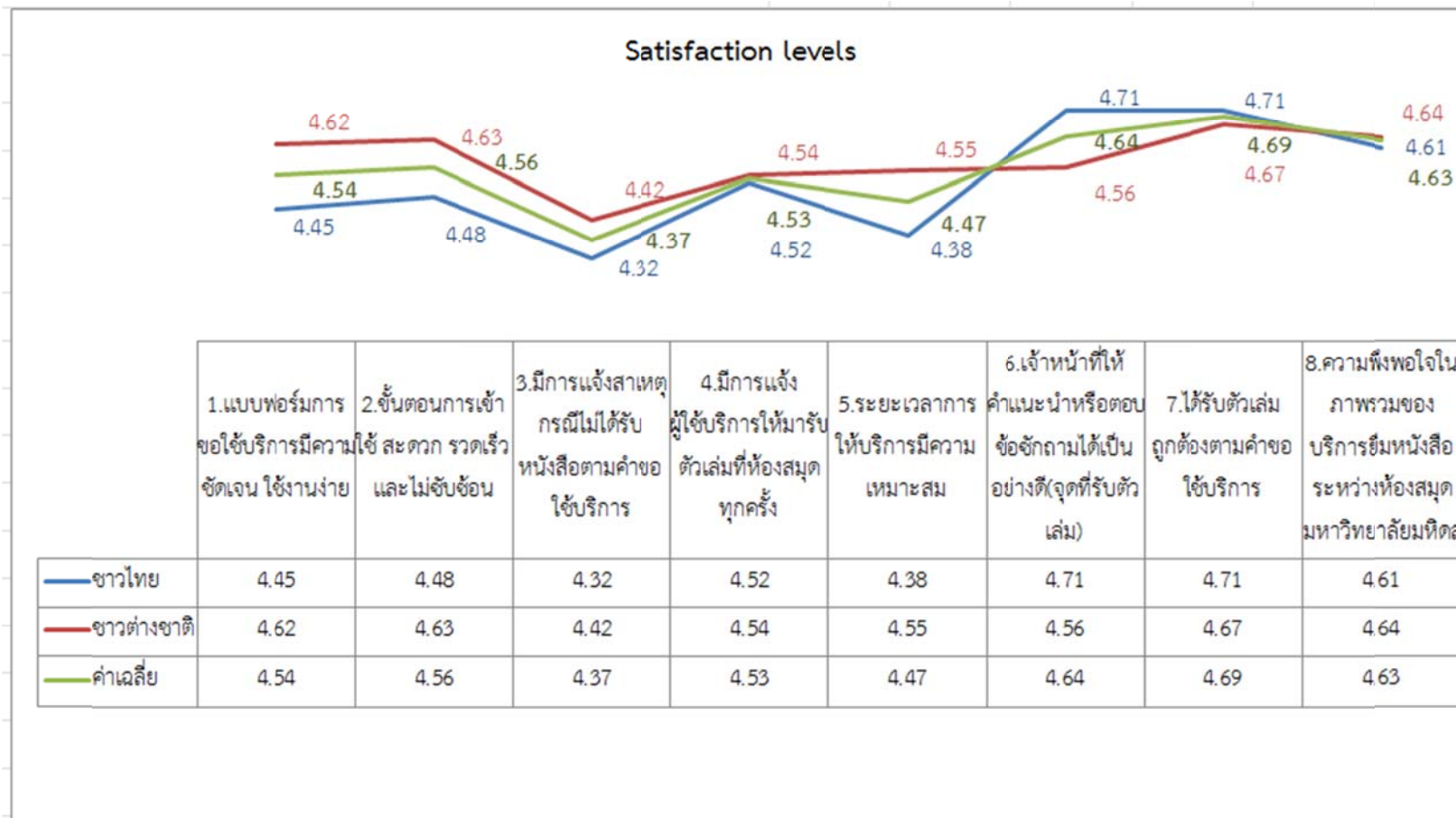
กลุ่มผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ใช้บริการ	จำนวน
ชาวไทย	429
ชาวต่างชาติ	107
รวม	536



ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม

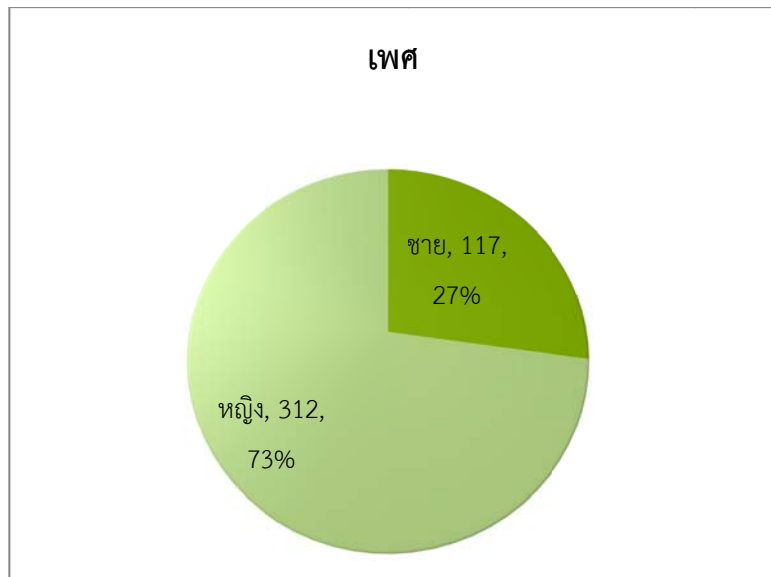
รายการ	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	ค่าเฉลี่ย
1.แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย	4.45	4.62	4.54
2.ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	4.48	4.63	4.56
3.มีการแจ้งสาเหตุกรณีไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ	4.32	4.42	4.37
4.มีการแจ้งผู้ใช้บริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง	4.52	4.54	4.53
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	4.55	4.47
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี(จุดที่รับตัวเล่ม)	4.71	4.56	4.64
7.ได้รับตัวเล่มถูกต้องตามคำขอใช้บริการ	4.71	4.67	4.69
8.ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล	4.61	4.64	4.63



ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol Book Delivery กรณีผู้ใช้บริการชาวไทย

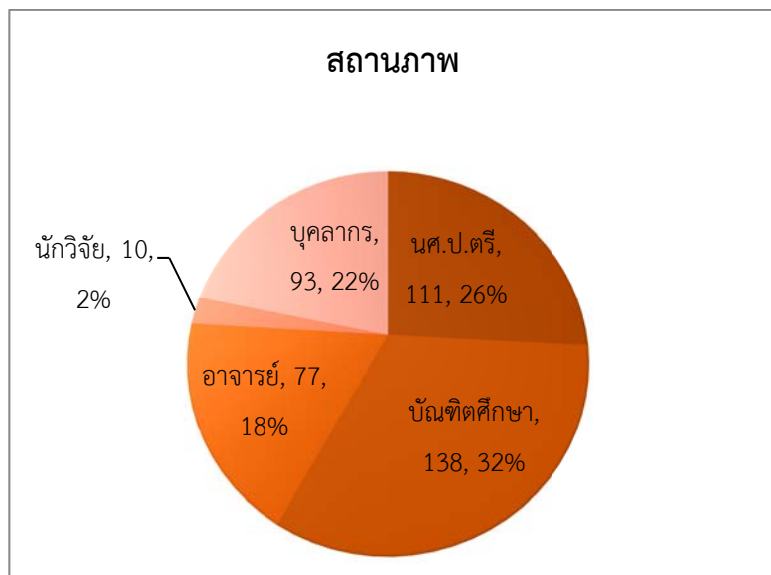
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เพศ	จำนวน
ชาย	117
หญิง	312
รวม	429



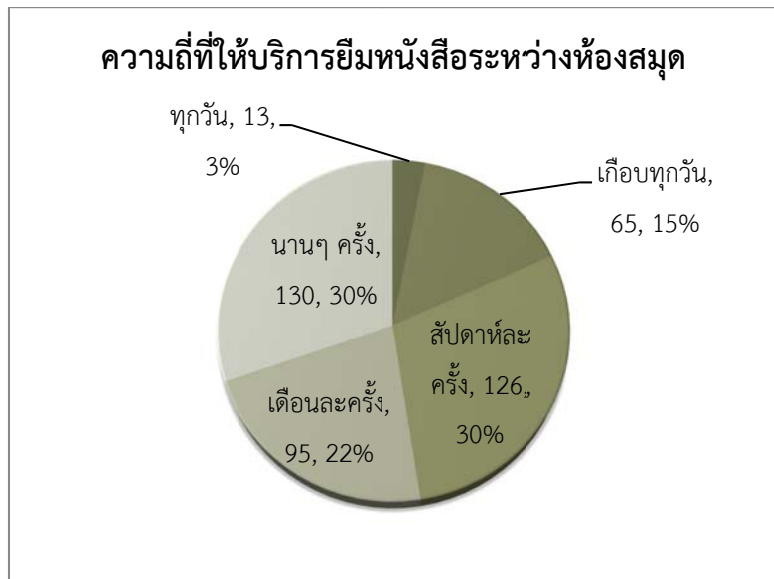
2.สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน
นศ.ป.ตรี	111
บัณฑิตศึกษา	138
อาจารย์	77
นักวิจัย	10
บุคลากร	93
อื่นๆ	0



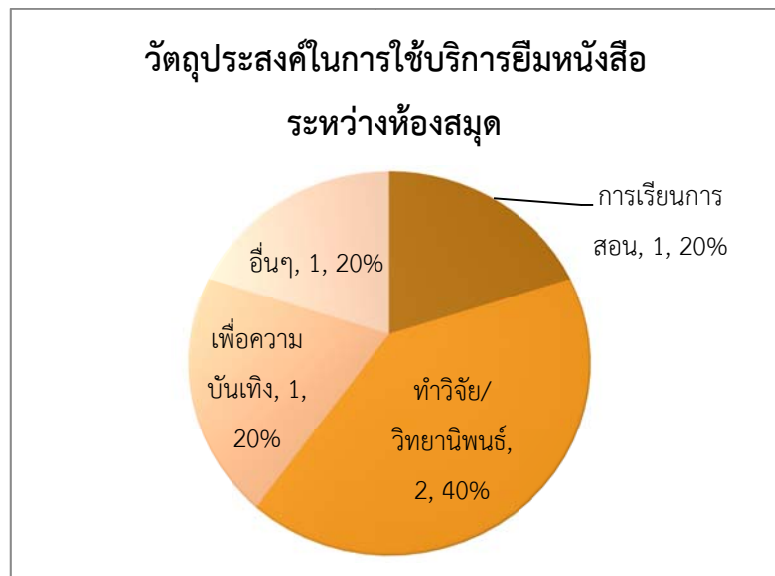
3. ความถี่ที่ท่านใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

ความถี่	ครั้ง
ทุกวัน	13
เกือบทุกวัน	65
สัปดาห์ละครั้ง	126
เดือนละครั้ง	95
นานๆ ครั้ง	130



4. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

วัตถุประสงค์	จำนวน
การเรียนการสอน	160
ทำรายงาน	96
ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์	196
เพื่อความบันเทิง	73
อื่นๆ	31



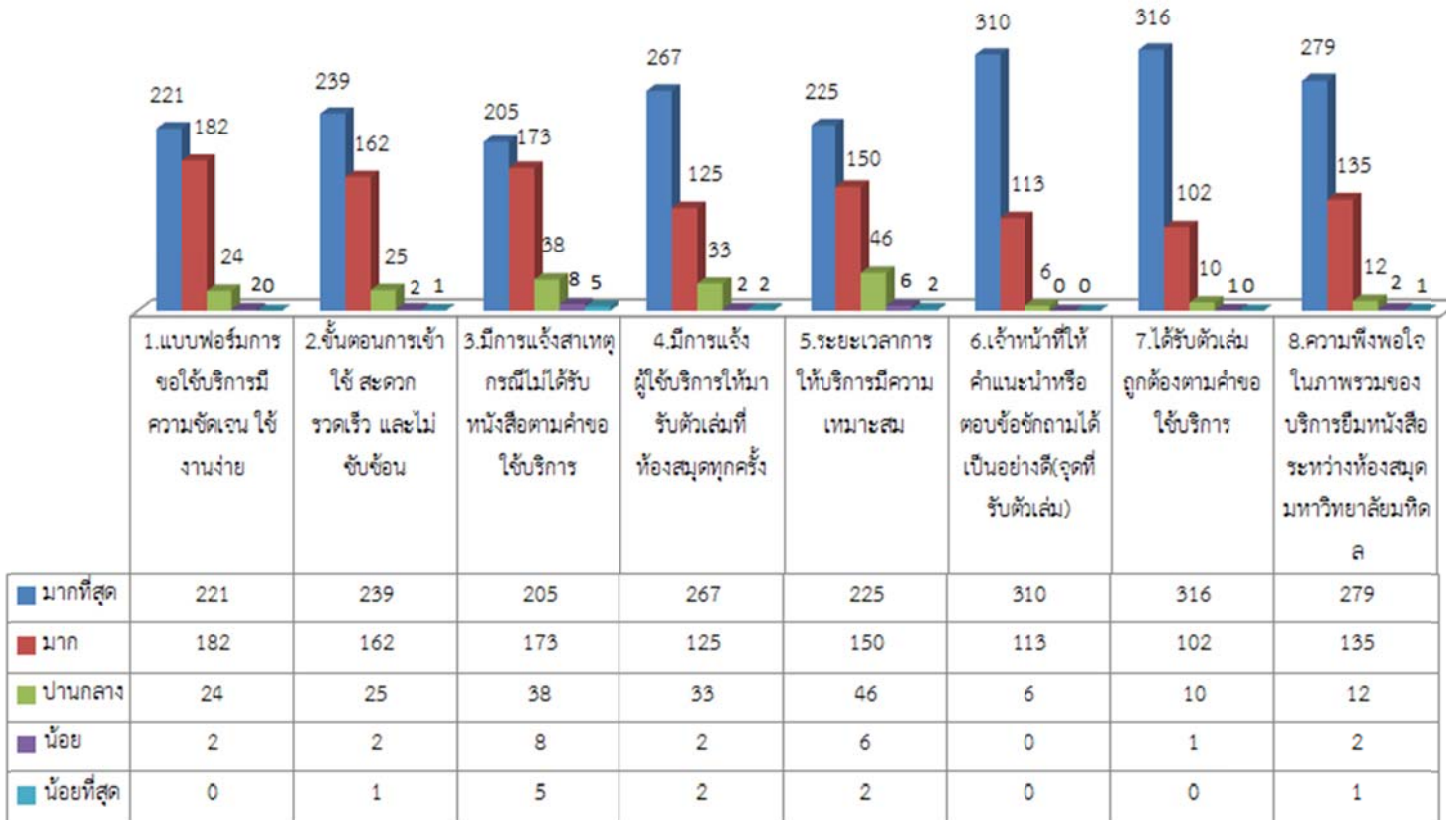
- เพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆที่สนใจ
- เรียนรู้ตลอดชีวิต
- ใช้ในการปฏิบัติงาน
- เพื่อศึกษาเรื่องที่สนใจ
- เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์
- เพื่อการศึกษา
- หาความรู้เพิ่มเติม
- Book
- เพิ่มพูนความรู้
- อ่านหนังสือ
- เพิ่มพูนทักษะ
- ให้ลูกอ่านตอนสอบ
- ทำวิจัย
- Thematic paper
- นั่งเล่นกับเพื่อนครับ
- อ่านสอบ

- วิชาเรียน
- ยืมหนังสือ
- ประกอบการเรียน
- ยืมหนังสือ
- ยืมหนังสือ
- เตรียมตัวสอบ
- อ่านเตรียมสอบ
- เตรียมตัวสอบ
- กระบวนการทำงาน
- ศึกษาเพิ่มเติม
- ศึกษา
- การสอบ QE
- ทำคู่มือการพยาบาล
- ให้เขียนภาษาอังกฤษได้ด้วย
- R2R

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1.แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย	221	182	24	2	0	4.45
2.ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	239	162	25	2	1	4.48
3.มีการแจ้งสาเหตุกรณีไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ	205	173	38	8	5	4.32
4.มีการแจ้งผู้ให้บริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง	267	125	33	2	2	4.52
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	225	150	46	6	2	4.38
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี(จุดที่รับตัวเล่ม)	310	113	6	0	0	4.71
7.ได้รับตัวเล่มถูกต้องตามคำขอใช้บริการ	316	102	10	1	0	4.71
8.ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	279	135	12	2	1	4.61

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุดใน
มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้านระยะเวลา
ระยะเวลาการบริการ
รวดเร็วในการยืมหนังสือ
รวดเร็วมากค่ะ
ได้รับหนังสือเร็ว ชอบคุณมากค่ะ
อยากให้จัดส่งให้เร็วกว่านี้ค่ะ
ระยะเวลาในการรับหนังสือนานไปค่ะ อย่างน้อยสองวัน ควรจะไวกว่านี้ค่ะ
บางครั้งใช้เวลาหลายวันกว่าจะได้รับหนังสือ
ระยะเวลาการส่งจากห้องสมุดเจ้าของหนังสือมายังปลายทาง บางที่ยังช้าอยู่ ในกรณียืมเพื่ออ่านธรรมดาคงไม่ กระทบมาก แต่หากต้องยืมเพื่อทำข้อมูล ควรปรับปรุงให้เร็วขึ้นกว่านี้สักนิดค่ะ
บางครั้งระยะเวลาในการได้รับเล่มช้า ทั้งที่สอบถามกับเจ้าหน้าที่แล้วว่ามีการยืมในระบบแล้ว แต่ตัวเล่มยังไม่ ได้รับ หลายวันหรือเป็นอาทิตย์
บางครั้งได้รับหนังสือช้าข้ามอาทิตย์
ระยะเวลาล่าช้ามากค่ะ เช่น ครั้งนี้ส่งข้อมูลยืมกลางคืนของวันพฤหัสบดีที่ 4 ต.ค. ทั้งหมด 5 เล่ม แต่ได้หนังสือ จากการโทรสอบถามที่ห้องสมุดเองโดยไม่มีแจ้ง 1 เล่ม วันจันทร์ที่ 9 ส่วนอีก 4 เล่ม ได้รับวันอังคารที่ 10 ต.ค. ทราบจากการเดินมาเอาหนังสือที่ไต้หวัน 9 ต.ค. ไม่มีการแจ้งให้ทราบของห้องสมุด เช็ค mail ล่าสุดเวลา 12 น. ของวันที่ 10 ต.ค. ไม่มี e-mail จากห้องสมุด สอบถามเจ้าหน้าที่วันที่ 9 ที่โทรมาถามว่าทำไมยังไม่ส่ง หนังสือมา เจ้าหน้าที่แจ้งไม่ทราบค่ะ ต้องให้ได้เร็วกว่านี้ค่ะ
ระยะเวลาการยืม
อยากให้ระยะเวลาการยืมนานกว่านี้
อยากให้ระยะเวลาในการยืม เพิ่มจาก 10 วัน เป็น 14 วันค่ะ
ควรปรับเวลาในการยืมวันต่อวัน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

ด้านบุคลากร
Staffs are nice. Good service mind.
ผู้ให้บริการมีใจของการบริการอย่างดีเยี่ยม
โดยภาพรวมการบริการมีคุณภาพมาก
บริการรวดเร็วมากค่ะ

ด้านบุคลากร
บริการดีมาก
ให้บริการดีครับ
เจ้าหน้าที่น่ารักมากเลยให้บริการดีมากค่ะ
บริการประทับใจคะ
Good services Kind staff recieved books within short period
การบริการมีความสะดวกไวเร็วดีมาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถดีมาก
บริการดีมากครับ
พีดีใจดี บริการดีมาก มีทุกอย่างให้ยืม @CRS
พีดีใจบริการดีมากสุดๆ
ประทับใจการบริการมากๆ จ้า
ส่วนมากเจ้าหน้าที่ต้นสังกัดของหนังสือจะหาหนังสือไม่เจอ
ห้องสมุดต้นทางไม่ได้แจ้งว่า ไม่ทำการยืมเพราะเหตุใด

ด้านระบบให้บริการ
ระบบให้บริการ/แบบฟอร์ม
ระบบการยืมคืนดีมากครับ
น่าจะมี app ของมือถือจะดีมากครับ
ควรตรวจสอบความถูกต้องของพัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของเว็บไซต์ li.mahidol. mahidol book delivery กับ Document delivery เพราะคลิกเข้าไปแล้วปรากฏ link ตัวเดียวกันไม่มีความต่าง ทำให้ต้องของเอกสาร Journal ผ่าน book delivery
ใช้ระบบ EDS ใช้หน้า Web จะเป็นการง่ายต่อการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุดคะ ในส่วนของ OPAC book delivery ของมหิดล อยากจะให้มี email แจ้งเหมือน ระบบ EDS ค่ะ
online system is not user friendly
ปรับปรุงการinterface ของการยืม ให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น ใช้งานง่ายกว่าเดิมก็ดี
สร้างiconที่หาได้ง่ายในwebsite เรื่องการยืมonline
แบบฟอร์ม Request ใน internet ควรสามารถแก้ไขได้ เพื่อจะได้ไม่ต้องสร้าง Request ใหม่
แบบฟอร์มในการขอยืมมีรายการที่ต้องกรอกเป็นจำนวนมาก หากผู้ใช้ต้องการยืมหนังสือหลายเล่มจะต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวหลายครั้ง ระบบควรดึงข้อมูลสมาชิกจากlogin และให้ผู้ใช้กดปุ่มยืมได้จากหน้าที่ค้นหนังสือได้เลย เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลของผู้ใช้

ด้านระบบให้บริการ

อยากให้แบบฟอร์ม mahidol book delivery ดึงข้อมูลหนังสือที่เราเลือกมาใส่ให้อัตโนมัติ ให้ผู้ใช้บริการกรอกเฉพาะข้อมูลของตัวเอง เพื่อประหยัดเวลาในการใช้งาน

ขั้นตอนการเข้าใช้ Book Delivery ควรเพิ่ม icon หรือ link ในหน้าเว็บที่เราค้นหาหนังสืออยู่ เพื่อความสะดวกในการกรอกข้อมูล ให้ลดเหลือแค่ข้อมูลส่วนตัวผู้ยืม ส่วนข้อมูลหนังสือทางระบบก็ดึงไปใส่ในแบบฟอร์มอัตโนมัติ

การแจ้งข้อมูล

Email notification helps a lot

ไม่ได้รับการโทรแจ้งว่าหนังสือมาแล้วทุกครั้ง

ไม่ได้รับ email แจ้งว่าหนังสือมาแล้วค่ะ/บางครั้งระบบก็ไม่แจ้งเตือนคะ

อยากให้มีการแจ้งว่าหนังสืออยู่ระหว่างการส่ง

sometime these is no alert mail of due date of the books. So please be assure of the alert mail in time.

น่าจะมีmailมาแจ้งเมื่อได้รับแบบฟอร์มแล้ว

การขนส่ง

อยากให้มีรถวิ่งสำหรับ Book Delivery เกือบทุกวัน เพราะจะได้รับหนังสือ บางครั้งต้องการใช้เร่งด่วน ภายใน 1- 2 วัน เพราะบางครั้งติดวันหยุดนักขัตฤกษ์ด้วย ต้องรอหนังสือ 5 - 7 วัน ค่ะ ขอบพระคุณคะ

บางครั้งรถส่ง Book Delivery มาไม่ได้ทำให้ได้รับหนังสือเข้าไป

ด้านอื่นๆ

ดีค่ะ Book delivery OK

ดีหมดทุกอย่างแล้วค่ะ สะดวกมากเลยคะ ขอขอบคุณคะสำหรับเวลาเยี่ยมชมระหว่างวิทยาลัย

Very satisfied

สะดวก สบาย

ดีแล้วค่ะ

เป็นบริการที่ดี

หนังสือเล่มที่ต้องการมีให้บริการอยู่ที่ห้องสมุดอื่น บริการนี้ช่วยอำนวยความสะดวกได้ดีมากค่ะ

ดีอยู่แล้วครับ แต่บางกรณี บางครั้ง หนังสือบางประเภทก็น้อย

บริการยอดเยี่ยมมาก

ได้ share ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์เพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ขอชื่นชมนโยบายนี้ เพราะทำให้เกิดเครือข่ายการแบ่งปันทรัพยากรที่มีมากขึ้น ขอให้ทำต่อไปนะครับ

ด้านอื่นๆ

ควรจัดทำรูปแบบไลน์สำหรับบุคคลที่สนใจ เข้าไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันด้วยอีกทางหนึ่ง

สบาย สบายเหมาะกับการอ่านหนังสือ

เพิ่มระยะเวลาในการเปิดให้บริการถึง 22.00 น.(LIKA)

อยากให้มีหนังสือมากกว่า

อยากให้มีหนังสืออ่านเล่นภาษาต่างประเทศมากขึ้น

บริการดีมากคะ โดยเฉพาะการถ่ายเอกสาร และปริ้นงาน มีความเหมาะสม

อยากให้เปิดวันเสาร์ด้วยคะ

ควรขยายและปรับปรุงห้องสมุดให้มีความเหมาะสมมากขึ้น และแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน

อยากให้เปิดทำการช่วงสอบ เพราะต้องใช้อ่านหนังสือ & เปิดเสาร์-อาทิตย์

อยากให้ขยายห้องมากขึ้น เพราะทุกวันนี้มีนักศึกษา CRS มีจำนวนมากขึ้น และเข้าห้องสมุดมากขึ้น และให้
มาตรการที่คนเข้ามาต้องใช้เสียงด้วย ไม่เสียงดังครับ

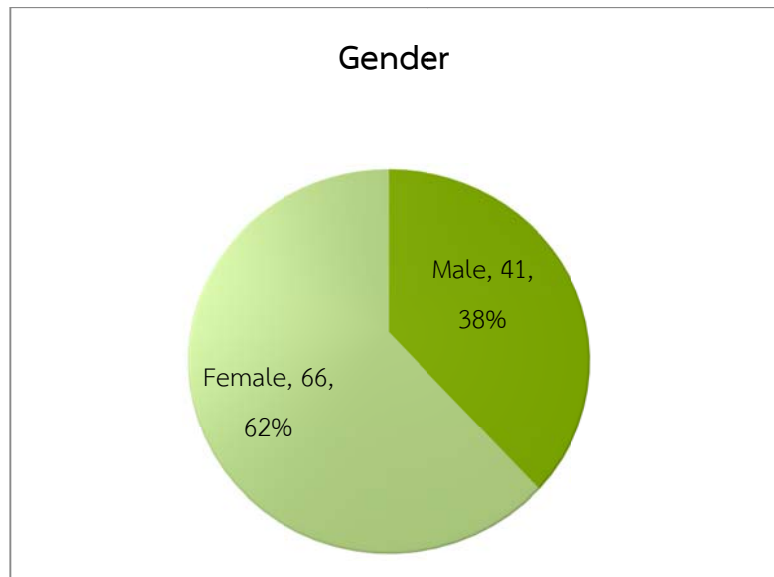
น่าจะมีการบันทึกประวัติการยืมระหว่างห้องสมุด โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถดูสถานะของหนังสือที่ขอยืมได้ด้วย
ตนเอง เห็นจำนวน ชื่อหนังสือที่ขอยืมทั้งหมด

ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol Book Delivery กรณีผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ

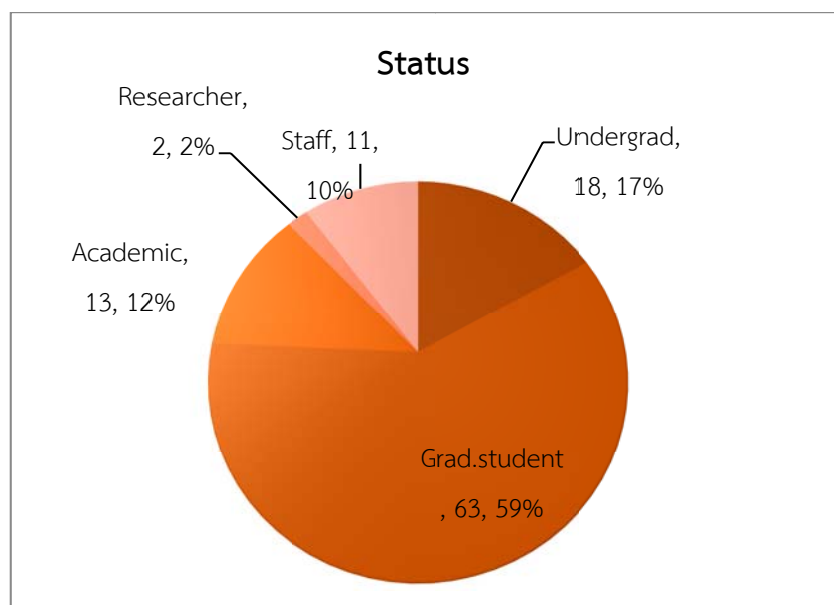
1. Gender

Gender	Amount
Male	41
Female	66
Total	107



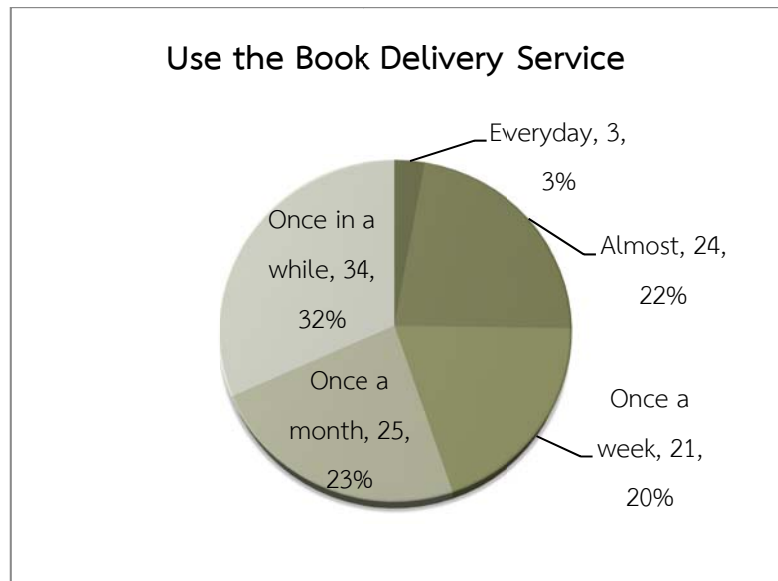
2. Status

Status	Total
Undergrad	18
Grad.student	63
Academic	13
Researcher	2
Staff	11
Other	0



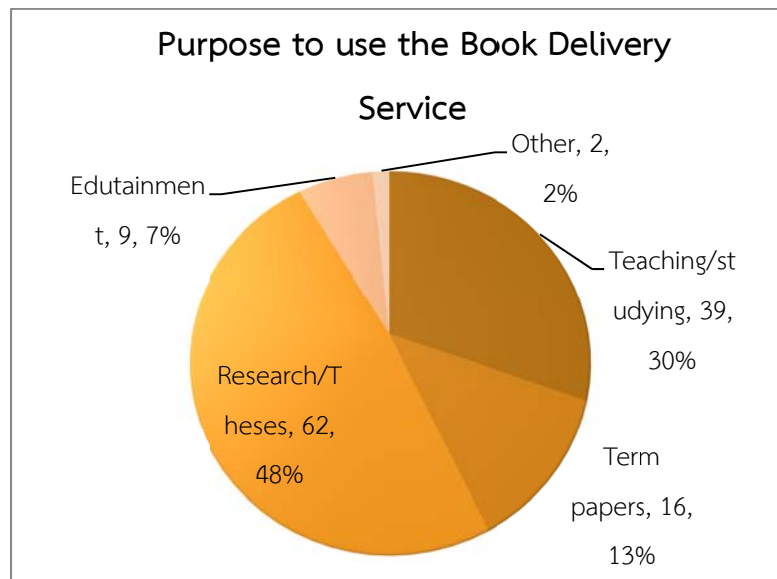
3. How often do you use the Book Delivery Service?

How often do you use the Book Delivery Service?	Total
Everyday	3
Almost	24
Once a week	21
Once a month	25
Once in a while	34



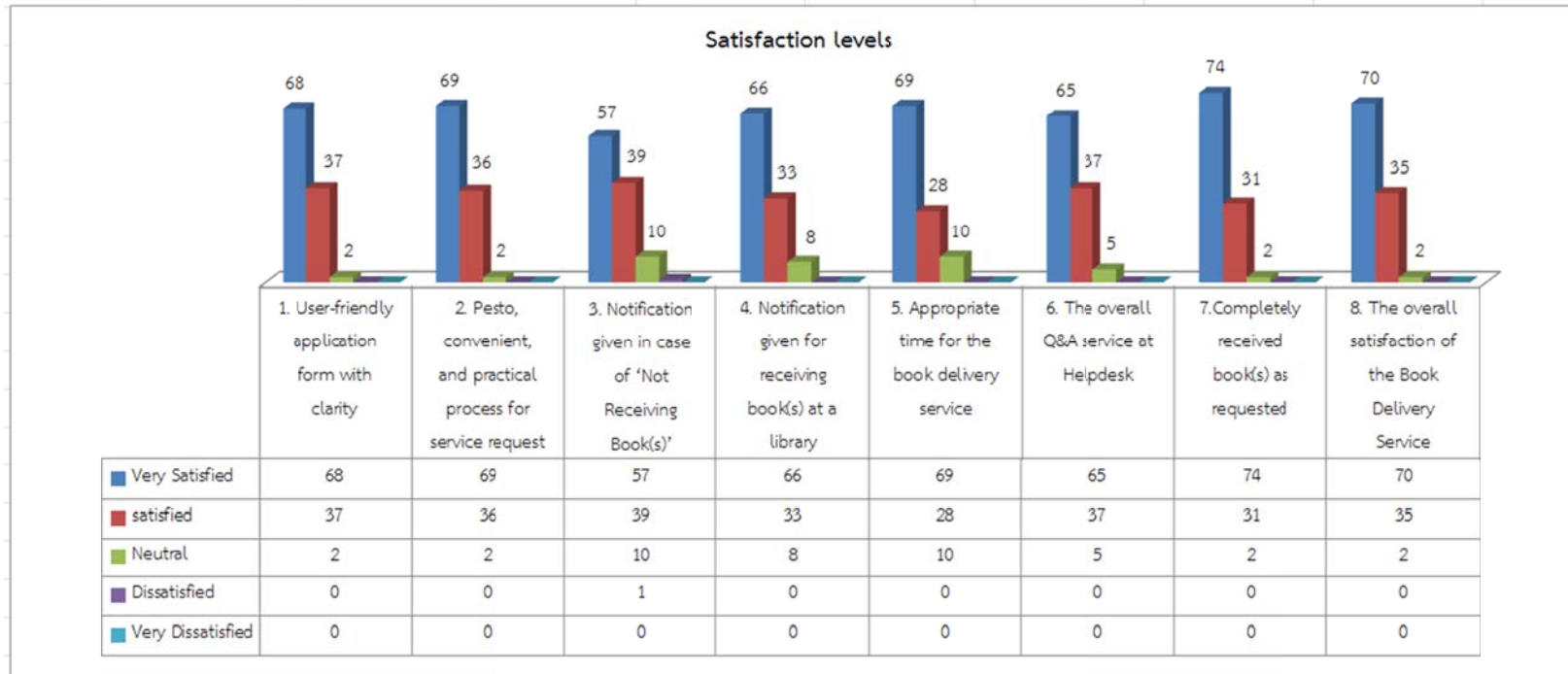
4. What is your purpose to use the Book Delivery Service?

Purpose to use	Total
Teaching/studying	39
Term papers	16
Research/Theses	62
Edutainment	9
Other	2



Part II Satisfaction levels

Satisfaction levels	Very Satisfied	satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied	Average
1. User-friendly application form with clarity	68	37	2	0	0	4.62
2. Pesto, convenient, and practical process for service request	69	36	2	0	0	4.63
3. Notification given in case of 'Not Receiving Book(s)'	57	39	10	1	0	4.42
4. Notification given for receiving book(s) at a library	66	33	8	0	0	4.54
5. Appropriate time for the book delivery service	69	28	10	0	0	4.55
6. The overall Q&A service at Helpdesk	65	37	5	0	0	4.56
7. Completely received book(s) as requested	74	31	2	0	0	4.67
8. The overall satisfaction of the Book Delivery Service	70	35	2	0	0	4.64



Part III Other comments or suggestions?

Appropriate time
Recieved books within shart period
very good service and I'm so satisfied with this. I just ordered and one the next day, I got it.
Great

Service
Very nice service with free of change. I love it.
very good service and I'm so satisfied with this. I just ordered and one the next day, I got it.
Great
Please maintain good service
Very satisfied.
reduce, the price of photo copy
It's really convenient!
No special comment.

Staff
Good Service
very excellence service
Staffs are patient to us and they are so kind.
Good services kind staff.
The staff at IPSR library is very nice, helpful and hospitality.

Notification
sometime these is no alert mail of due date of the books So please be assure of the alert mail in time
Email notification helps a lot.