

แบบการรายงานการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด NIDA โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสำรวจ สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับในการสำรวจครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 11 คน (ตารางที่ 1) ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และ เพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 21-30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา อายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี เท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาปริญญาโท (ภาคปกติ) และนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) เท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ บุคลากร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 อาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

หน่วยงานและคณะที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะพัฒนาการเศรษฐกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาสังกัดคณะภาษาและการสื่อสาร และคณะบริหารธุรกิจ กองงานผู้บริหาร เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และไม่ตอบ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	7	63.6
ชาย	4	36.4
รวม	11	100.0
2. อายุ		
21-30 ปี	7	63.6
31-40 ปี	2	18.2
41-50 ปี	2	18.2
รวม	11	100.0
3. สถานภาพ		
นักศึกษาปริญญาโท (ภาคปกติ)	4	36.4
นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ)	4	36.4
อาจารย์	1	9.1
บุคลากร	2	18.1
รวม	11	100.0
4. คณะที่ท่านศึกษาหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัด		
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	7	63.6
คณะภาษาและการสื่อสาร	1	9.1
คณะบริหารธุรกิจ	1	9.1
กองงานผู้บริหาร	1	9.1
ไม่ตอบ	1	9.1
รวม	11	100.0

ส่วนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์สภาพการให้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 11 คน ได้ดังนี้

วันที่สะดวกใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกเข้าใช้บริการห้องสมุด วันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเป็นวันเสาร์-วันอาทิตย์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วันที่สะดวกใช้บริการห้องสมุด

วัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์-วันศุกร์	6	54.5
วันเสาร์-วันอาทิตย์	5	45.5
รวม	11	100.0

เวลาที่สะดวกเข้าใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม สะดวกเข้าใช้บริการห้องสมุดเวลา 9.00 น. และ 13.00 น. เท่ากัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา เวลา 11.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และเวลา 10.00 น., 12.00 น., 17.00 น. เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เวลาที่สะดวกเข้าใช้บริการห้องสมุด

เวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9.00 น.	3	27.3
10.00 น.	1	9.1
11.00 น.	2	18.2
12.00 น.	1	9.1
13.00 น.	3	27.3
17.00 น.	1	9.1
รวม	11	100.0

เวลาที่ออกจากห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ออกจากห้องสมุดเวลา 20.00 น. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา เวลา 17.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และเวลา 10.00 น., 15.00 น., 16.00 น., 18.00 น. เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เวลาออกจากห้องสมุด

เวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10.00 น.	1	9.1
15.00 น.	1	9.1
16.00 น.	1	9.1
17.00 น.	2	18.2
18.00 น.	1	9.1
20.00 น.	5	45.5
รวม	11	100.0

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์การเข้าใช้บริการห้องสมุด เพื่อใช้สถานที่เพื่อทำงานอื่น เช่น ทำงานกลุ่ม เขียนตำรา นัดเพื่อน ฯลฯ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาเพื่อค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอน และเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิจัย เท่ากัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเพื่ออ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ นวนิยาย ฯลฯ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอน	5	25.0
2. ค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิจัย	5	25.0
3. ใช้สถานที่เพื่อทำงานอื่น เช่น ทำงานกลุ่ม เขียนตำรา นัดเพื่อน ฯลฯ	7	35.0
4. อ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ นวนิยาย ฯลฯ	3	15.0
รวม	20	100.0

การแก้ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดของผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพบปัญหาในการใช้บริการ แก้ปัญหาด้วยวิธีการ สอบถามบรรณารักษ์ และสอบถามเพื่อนหรือผู้ใช้ท่านอื่น เท่ากัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา แก้ปัญหาด้วยวิธีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และแก้ปัญหาด้วยวิธีการศึกษาค้นคว้าจากคู่มือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของผู้รับบริการ

การแก้ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สอบถามบรรณารักษ์	6	30.0
2. สอบถามเพื่อนหรือผู้ใช้ท่านอื่น	6	30.0
3. ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	5	25.0
4. ศึกษาค้นคว้าจากคู่มือ	3	15.0
รวม	20	100.0

การเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมา ใช้บริการผ่านเครือข่ายจากภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การเข้าใช้บริการห้องสมุด

การเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เข้ามาใช้ที่ห้องสมุด	10	90.9
2. ใช้บริการผ่านเครือข่ายจากภายนอก	1	9.1
รวม	11	100.0

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ พอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ต้องปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA (ตารางที่ 8) ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านทรัพยากรสารสนเทศ ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับดีทุกข้อ คือ ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร หนังสือพิมพ์ มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-books, e-Theses, e-Newspaper มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับดีมาก คือ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.64 และระดับดี คือ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง และการจัดเก็บหนังสือ วารสาร บนชั้นเป็นระบบ มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.18 การจัดเตรียมบุคลากรเพื่อให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.09 และการส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับดีมาก คือ การได้รับบริการที่น่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และระดับดี คือ ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ, ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และบุคลากรมีความสุภาพและเป็นมิตร เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.36

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับดีมาก คือ สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้, ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย

4.55 และระดับดี คือ การใช้ WIFI ในห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว และห้องดูภาพยนตร์ (Multimedia Room) มีความสะดวกสบาย เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น มีกล้องวงจรปิด และระบบทางเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ย 4.45 การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอกโดยใช้ Proxy หรือ VPN ทำได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.40 ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม และห้องน้ำสะอาดมีความเพียงพอ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.36 คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.27 สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน และเว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.09 และห้องสัมมนากลุ่มย่อย (Study Room) มีจำนวนเพียงพอ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด NIDA

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ	4.40	0.70	ดี
2. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร หนังสือพิมพ์ มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ	4.00	1.05	ดี
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-books, e-Theses, e-Newspaper มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการ	4.00	1.05	ดี
รวม	4.13	0.77	ดี
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
4. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.18	0.87	ดี
5. การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	4.64	0.51	ดีมาก
6. การจัดเตรียมบุคลากรเพื่อให้บริการตลอดเวลา	4.09	1.04	ดี
7. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.89	0.93	ดี
8. การจัดเก็บหนังสือ วารสาร บนชั้นเป็นระบบ มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	4.18	1.08	ดี
รวม	4.22	0.64	ดี

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุด NIDA	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
9. ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.36	0.81	ดี
10. การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	4.55	0.52	ดีมาก
11. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และ ความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.36	0.81	ดี
12. บุคลากรมีความสุภาพและเป็นมิตร	4.36	0.67	ดี
รวม	4.41	0.67	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ			
13. สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความ ชัดเจน	4.09	0.94	ดี
14. สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.55	0.52	ดีมาก
15. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	4.55	0.52	ดีมาก
16. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.09	1.14	ดี
17. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับ ความต้องการ	4.55	0.52	ดีมาก
18. คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์	4.27	0.79	ดี
19. การใช้ WIFI ในห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว	4.50	0.53	ดี
20. การเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดจากภายนอกโดยใช้ Proxy หรือ VPN ทำได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.40	0.97	ดี
21. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	4.36	0.67	ดี
22. ห้องสัมมนากลุ่มย่อย (Study Room) มีจำนวนเพียงพอ	4.00	1.00	ดี
23. ห้องดูภาพยนตร์ (Multimedia Room) มีความสะดวกสบาย	4.50	0.54	ดี
24. ห้องน้ำสะอาดมีความเพียงพอ	4.36	0.51	ดี
25. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม เช่น มีกล้องวงจรปิด และระบบทางเข้า-ออก	4.45	0.52	ดี
รวม	4.34	0.51	ดี

ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.64 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบรรณสารการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม	4.64	0.50	ดีมาก
รวม	4.64	0.50	ดีมาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

- 1) ท่านขอสิ่งใดในห้องสมุดมากที่สุด
 1. ความทันสมัยและสถานที่ดูสะอาด
 2. ห้องติว
 3. ห้องอ่านหนังสือแบบกลุ่ม
 4. มีหนังสือให้เลือกอ่านเยอะมากเป็นแหล่งความรู้ที่ดีมากค่ะ
 5. ความกว้างขวาง
 6. ห้องประชุม 10 คน
 7. ห้องติวหนังสือ
 8. ห้องน้ำสะอาด
- 2) ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงสิ่งใดในห้องสมุด
 1. อยากให้เพิ่มหนังสือ ประเภท How to เยอะ ๆ
 2. หนังสือพวกเศรษฐศาสตร์เล่มที่มีไม่ค่อยอัปเดต ตีพิมพ์นานแล้ว
 3. เจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน ไม่ได้ทำงานวันเสาร์-อาทิตย์ เวลาไปถามข้อมูลเลยไม่ได้รับคำตอบและการแก้ไขงาน ณ เวลานั้น
 4. ดืออยู่แล้วค่ะ
 5. ควรมีเก้าอี้แบบโซฟาสบาย ๆ ด้วย
 6. มีสอนวิธีเข้าถึงข้อมูลของห้องสมุด เป็นคลิปวิดีโอเพราะ นศ.ไม่สะดวกไปอบรมเอง (เห็นคลิปบ้างแต่มีน้อย ส่วนใหญ่เห็นแต่คู่มือ)
 7. ปรับปรุงเสียงประกาศให้มีดนตรี และน้ำเสียงที่ไพเราะมากยิ่งขึ้น
 8. ปริมาณห้อง 10 คน ควรเพิ่ม

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบรรณสารการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.13	0.77	ดี
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.64	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.67	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	4.34	0.51	ดี
รวม	4.30	0.53	ดี