



**การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
ประจำปี 2563**

**โดย
รักษศรี เกียรติบุตร
ศิริพงษ์ เผ่าดีใจ**

**คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา**

คำนำ

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เป็นองค์กรกลางประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอด้วยดีตลอดมา เนื่องจากการประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นตัวบ่งชี้สำคัญตัวหนึ่งที่จะชี้ชัดถึงศักยภาพและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงาน ผลจากการประเมินสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งจะช่วยให้หน่วยงานมีข้อมูลประกอบการกำหนดทิศทางและการวางแผนการดำเนินงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลอย ประจําปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลลัพธ์จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำไปใช้พัฒนารูปแบบการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดนวัตกรรมการบริหารที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนผู้รับบริการยิ่งๆ ขึ้นต่อไป

รักษศรี เกียรติบุตร และคณะ
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
4. ขอบเขตการศึกษา	4
5. นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	6
2. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลออย	11
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
4. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	24
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารโดยหลักธรรมาภิบาล	27
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
	ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและการให้บริการในภาพรวม	37
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
	ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
	ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย	45
	ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ในภาพรวม	54
	ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจแยกตามการให้บริการ	55
	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	55
	ด้านการให้บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์	
	2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	57
	ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	
	3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	60
	ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยภัยพิบัติ	
	4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	62
	ด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์	
	ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ในภาพรวม	64
บทที่ 5	สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
	1. ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บริการ	67
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย	68
	2.1 ด้านการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์	68
	2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	68
	2.3 ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยภัยพิบัติ	69
	2.4 ด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์	69
	3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
	4. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	70
	บรรณานุกรม	73
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	77
	ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากร	13
ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอายุ	38
ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทางครอบครัวและอาชีพ	40
ตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ	42
ตารางที่ 4.4 การมีส่วนร่วมแยกตามหลักเกณฑ์และงานบริการด้านต่างๆ	45
ตารางที่ 4.5 การมีส่วนร่วมในบริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์	46
ตารางที่ 4.6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	48
ตารางที่ 4.7 การมีส่วนร่วมในบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยภัยพิบัติ	50
ตารางที่ 4.8 การมีส่วนร่วมในบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์	52
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจในงานบริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจในงานรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์	55
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	58
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจในบริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยภัยพิบัติ	60
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจในบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์	62

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การประเมินการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

ผลจากการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง สามารถสรุปข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการได้ดังนี้ คือ

เพศ ชาย 82 คน หญิง 218 คน

อายุ 21-30 ปี 2 คน 31-40 ปี 16 คน

41-50 ปี 91 คน 51-60 ปี 87 คน

มากกว่า 60 104 คน

สถานภาพครอบครัว สมรส 169 คน หย่า/แยกกันอยู่ 3 คน หม้าย 5 คน

ประกอบอาชีพ

ราชการ 4 คน เกษตรกร 127 คน

รับจ้าง 74 คน ค้าขาย 28 คน

อื่นๆ 67 คน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ ครั้งเดียว ร้อยละ 34.7 รองลงมาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 28 และส่วนน้อยใช้บริการ 4 ครั้ง ร้อยละ 3.0

ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการเป็นช่วง 08.00-10.00 น. ร้อยละ 66.3 และร้อยละ 45.7 นิยมใช้บริการนอกสถานที่

การวิจัยได้ดำเนินการโดยใช้แนวคิดทฤษฎีด้านการมีส่วนร่วม ความพึงพอใจ และการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลพื้นฐานและเอกสารด้านกฎระเบียบต่างๆ ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์แยกตามประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่อย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ดังนี้

1) การรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและเอดส์	จำนวน 50 คน
2) การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	จำนวน 150 คน
3) การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ	จำนวน 50 คน
4) การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์	จำนวน 50 คน

สรุปผลการศึกษา

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บริการสาธารณะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลอยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.2 แยกเปอร์เซ็นต์รายประเด็นตามหลักเกณฑ์การมีส่วนร่วมดังนี้ คือ

ร้อยละ 66.2 ของผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการระดมปัญหาการให้บริการ

ร้อยละ 86.2 ของผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการ

ร้อยละ 87.4 ของผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติตามแผนโครงการที่ให้บริการ

ร้อยละ 89.4 ของผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์

ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บริการสาธารณะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลอย แยกตามกลุ่มงานบริการดังนี้ คือ

ร้อยละ 81.6 ของงานการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและเอดส์

ร้อยละ 85.2 ของงานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ร้อยละ 81.6 ของงานการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

ร้อยละ 80.6 ของงานการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลอยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.2 แยกเป็นรายประเด็นตามงาน ที่ศึกษา จำนวน 4 งาน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอปง จังหวัด พะเยาด้านการให้บริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ, เอดส์

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.2) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$ คิดเป็นร้อยละ 89.3)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.8)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ 90.0)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.0)

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลอย อำเภอปง จังหวัด พะเยาด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 91.0) แยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$ คิดเป็นร้อยละ 89.2)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ 90.0)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$ คิดเป็นร้อยละ 92.8)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 91.0)

3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ความประทับใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบล ออย ในการขอรับบริการ ได้แก่ ความประทับใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีอัธยาศัยที่ดี ช่วยเหลือประชาชนผู้เข้ารับบริการ คอยดูแลให้การต้อนรับและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ด้วยมิตรไมตรี สุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง พุดจาไพเราะ อีกทั้งยังมองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลออย สามารถตอบสนองความต้องการเร่งด่วนของประชาชนได้เป็นอย่างดี ให้บริการอย่างทั่วถึงและไม่ยุ่งยาก มีการพัฒนางานและการจัดการแบบมีระบบรวดเร็ว มีระบบอินเตอร์เน็ตชุมชนทันสมัย มีการบริการนอกสถานที่ ที่สำคัญคือให้ความสำคัญเรื่องป้องกันโรคระบาดดีมาก

2) ปัญหาที่พบในการขอรับบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาทั่วไปเกี่ยวกับระบบน้ำประปาในหมู่บ้านและระบบน้ำเพื่อการเกษตร

3) ข้อเสนอที่ต้องการให้ได้รับการแก้ไข โดยส่วนมากประชาชนต้องการให้ อบต.ออย. พัฒนางค์กรด้านต่างๆ ได้แก่ การพัฒนาและขยายไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง การมีสวัสดิการของผู้สูงอายุมากขึ้น อาทิ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

4. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ออยโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก กล่าวคือประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการถึงร้อยละ 91.2 โดยมีความพึงพอใจในงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์สูงสุดถึง 92.6 % รองลงมาเป็นความพึงพอใจในการได้รับความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและภัยพิบัติ 91.2% และการได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 91.0% การรับบริการลงทะเบียนผู้สูงอายุ 90.2 % ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลออยมีพัฒนาการด้านการให้บริการประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง มีเหตุผลที่น่าสนใจ 2-3 ประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลออยสมควรได้รับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ได้แก่

1) องค์การบริหารส่วนตำบลออยดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้จะเห็นได้จากตัวชี้วัดธรรมาภิบาลสากลที่ใช้กันอยู่ในหลายประเทศ (อมรา พงศาพิชญ์ และ นิทยาภัทรศิริตะพันธ์, 2541 และ ศิริพันธ์ เทพย์เจริญ, 2555) อันได้แก่ มีความโปร่งใสตรวจสอบ

ได้ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดวัตถุประสงค์การทำงานเพื่อท้องถิ่นเป็นที่ตั้ง
 ดำเนินงานโดยยึดหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนฐานของฉันทานุมัติตามหลัก
 ประชาธิปไตย ซึ่งจะเห็นได้จากข้อคำถาม (ข้อที่ 10) ความพึงพอใจของประชาชนที่เน้นในด้าน
 การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยอันดี มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องอาณัติ
 ลินจ้าง ซึ่งอยู่ในระดับสูงสุดที่ 92% ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อินทร รักชาติพงศ์พันธุ์
 (2550) ศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการสถานีอนามัยบ้านสบหาร จังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่ง
 ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านอัธยาศัยผู้ให้บริการอยู่ในอันดับมากที่สุดที่
 84.4% นอกจากนี้ ผลการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล
 ออยก็ทำได้ดีที่สูงสุดถึง 92% โดยเฉพาะในข้อคำถาม (ข้อที่ 4) ที่กล่าวถึงการจัดระบบการ
 ให้บริการของ อบต.ออย ตามลำดับก่อน-หลัง มีการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19
 เป็นอย่างดี ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยถึง 94.2% ข้อคำถาม (ข้อที่ 6) ที่กล่าวถึงการบริการที่เน้น
 ประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่าและโปร่งใส มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 88.6%
 สำหรับด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ออยได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนอย่างเปิดกว้าง ทั้ง
 ด้วยตนเอง ด้วยลายลักษณ์อักษร หรือผ่านทางโทรศัพท์สายตรงถึงผู้บริหาร ตลอดจนผ่านทาง
 เครือข่ายโซเชียลมีเดีย หน้าเว็บเพจ หรือ Facebook ของ อบต. ซึ่งในส่วนนี้ประชาชนมีความพึง
 พอใจในอุปกรณ์การดำเนินการต่างๆ สูงถึง 90.8%

2) องค์การบริหารส่วนตำบลออยยึดมั่นการให้บริการแบบมีส่วนร่วม อันเป็นหนึ่งใน
 ตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล ตั้งแต่การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา การร่วมวางแผนตัดสินใจ
 การลงมือปฏิบัติ และการร่วมรับประโยชน์ (Cohen & Uphoff อ้างในปาริชาติ วลัยเสถียร
 และคณะ, 2543 และ โกวิทย์ พวงงาม, 2545) ซึ่งเห็นได้จากคะแนนการมีส่วนร่วมโดยรวม
 ในงานบริการต่างๆ มีค่าเท่ากับ 82.2% ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลออยได้จัดกิจกรรมการ
 ให้บริการแบบเคลื่อนที่ การบริการนอกสถานที่ตั้ง โครงการกำจัดขยะแบบมีส่วนร่วม การจัดให้
 มีภาชนะรองรับขยะและการกำจัดขยะตามวิถีธรรมชาติ บริการด้านสาธารณสุขดูแลป้องกัน
 การเผยแพร่ของโรคระบาด ตลอดจนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ ซึ่งได้รับ
 ความร่วมมือจากชุมชนเป็นอย่างดี โดยมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3) จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลออยมีศักยภาพทาง
 กายภาพและศักยภาพทางภูมิปัญญาที่เก่าแก่และแข็งแกร่ง มีคณะผู้บริหารและบุคลากรในวัย

