

บทที่ 1

บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานมักจะเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การวางแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น จนกระทั่งถึงการลงมือปฏิบัติงานตามแผน ซึ่งหากจะพิจารณาในขอบเขตกว้างๆ แล้ว จะเห็นว่าในการดำเนินงานของหน่วยงาน จะประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ 3 ประการ (วุฒิชัย จำนวนงค์, 2521) ประการแรกคือ การตัดสินใจ ไม่ว่าจะกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย วางแผน ตลอดจนกำหนดวิธีในการปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการทั้งสิ้น เพราะหากไม่มีการตัดสินใจเสียก่อนแล้ว การกำหนดการใดๆ จะเป็นไปไม่ได้ ประการที่สองคือ การติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการกระจายข่าวสารที่เกี่ยวกับเรื่องที่ตัดสินใจนั้น ไปสู่ผู้ปฏิบัติ ประการสุดท้ายคือการควบคุม ซึ่งเป็นกระบวนการในการควบคุมการปฏิบัติตามแผนงานต่างๆ ที่ได้ตัดสินใจไว้ ทำให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด และหากพบว่ามีข้อบกพร่องก็จะสามารถแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัตินั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริหารงาน เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ใช่ทำโดยไม่รู้วัตถุประสงค์ ไม่รู้แนวทางที่จะปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ซึ่งถ้าหากปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน การประสานงานจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย เพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารงานได้โดยลำพัง แต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบอยู่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความคิดในทางสร้างสรรค์ ซึ่งความสำเร็จในข้อนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ

ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความคิดริเริ่มมากขึ้น รวมทั้งจะช่วยขจัดความเข้าใจผิด หรือข่าวลือ หรือความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ให้หมดไป ซึ่งโดยปกติ บุคลากรในทุกหน่วยงานจะอยากรู้อยากเห็นเรื่องราวและความเคลื่อนไหวต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานและความเจริญก้าวหน้าในหน่วยงานนั้น เช่นข่าวการเปลี่ยนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน เป็นต้น การให้ข่าวคราวความเคลื่อนไหวเป็นประจำ เป็นการยอมรับรู้ความสำคัญของบุคลากรเหล่านั้น เป็นการขจัดความวิตกกังวล ความเข้าใจผิด ตลอดจนข่าวลือต่างๆ

การติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นกระบวนการ มีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร สารหรือข่าวสาร สื่อหรือช่องทาง และผู้รับสารหรือจุดหมายปลายทาง โดยที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารผ่านสื่อ ไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรม (Rogers, 1973) จึงจัดได้ว่าการติดต่อสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในสังคมระดับต่างๆ เป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อน เปลี่ยนแปลงและต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา (Goldhaber, 1993) การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับสารได้เข้าใจความหมาย หรือได้ดำเนินการที่ระบุไว้ในสารหรือข้อความนั้นๆ (จันทน์ วิบูลย์ศรี, 2523)

ในการจัดการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา สิ่งที่ดีว่าเป็นหัวใจของการศึกษาได้แก่ ห้องสมุด (อัมพร ปิ่นศรี, 2525) พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษา เอกชน พุทธศักราช 2522 จึงได้ระบุให้มีการจัดสรรทุนของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตั้งเป็นกองทุนหลัก 5 ประเภท ซึ่งกองทุนวิจัยและห้องสมุด ถือว่าเป็นกองทุนหลักประเภทหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องจัดตั้งขึ้นเพื่อใช้ในการจัดซื้อตำราต่างๆ เข้าห้องสมุด (ทพวง มหาวิทยาลัย, 2522) ดังนั้น จึงถือได้ว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นอย่างยิ่ง

การที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะสามารถพัฒนางานห้องสมุดให้สามารถรับภาระในการจัดการศึกษาของสถาบันและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับการร่วมมือในการดำเนินงานของบุคลากรฝ่ายต่างๆ เป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ รวมถึงบุคลากรที่ไม่มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ซึ่งได้แก่นักวิชาการ วิศวกร นักศึกษาคอมพิวเตอร์ เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ถือได้ว่าเป็น

ผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะที่แตกต่างกัน (Huseman, Lahiff and Wells, 1983) แต่ต่างก็มีความชำนาญเฉพาะในหน้าที่ของตน นอกจากนี้ บุคลากรในห้องสมุดยังรวมถึง เสมียนพนักงาน พนักงานพิมพ์ดีด นักการภารโรง ซึ่งช่วยปฏิบัติงานบางอย่างของห้องสมุดที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ เช่น จัดสถานที่ จัดชั้นหนังสือ เป็นต้น

ในฐานะที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เนื่องจากงานห้องสมุดเป็นงานวิชาการซึ่งเกี่ยวข้องกับ การศึกษาโดยตรง จึงมีภารกิจหลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และการพัฒนา วิชาการ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาของสถาบัน และการที่ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะสามารถดำเนินงานให้สำเร็จตามภารกิจดังกล่าวได้หรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการดำเนินงานของบุคลากร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างบุคลากรในห้องสมุดนั่นเอง การสื่อสารในห้องสมุดจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บุคลากรได้รับข่าวสารและกระจายข่าวสารอย่างถูกต้อง เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรค อันจะเป็นผลทำให้เกิดความสับสน ความแตกแยกในห้องสมุด และเป็นผลที่จะทำให้เกิด ความล้มเหลวหรือล่าช้าในระบบงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารของ บุคลากรในห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ สื่อสารของบุคลากรในห้องสมุดต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสารของการสื่อสารของ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีต่อทิศทาง รูปแบบ และชนิดของ ข่าวสารที่สื่อสารในห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

## สมมติฐาน

ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีต่อทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสารที่สื่อสารในห้องสมุดแตกต่างกัน

## ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของบุคลากรของห้องสมุด แบ่งเป็น

- ผู้บริหาร
- ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่
  - 1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง
  - 1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
  - 1.3 การสื่อสารในแนวนอน
2. รูปแบบของการสื่อสาร ได้แก่
  - 2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร
  - 2.2 การสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา
  - 2.3 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร
  - 2.4 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา
3. ชนิดของข่าวสาร ได้แก่
  - 3.1 ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในห้องสมุด
    - 3.1.1 นโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของห้องสมุด
    - 3.1.2 นโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของฝ่าย/แผนก
    - 3.1.3 ผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/แผนก
    - 3.1.4 งานบุคคลของห้องสมุด เช่น บุคลากรใหม่ การเลื่อนระดับ

## การโอนย้าย

### 3.2 ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

3.2.1 ข่าวการจัดสัมมนา อบรม จัดงาน ประชุมวิชาการด้าน  
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

3.2.2 สรุปรายงาน/เอกสารประกอบการสัมมนา อบรม จัดงาน  
ประชุมวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

3.2.3 วารสาร/บทความทางวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์

### 3.3 ข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย

3.3.1 นโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย/  
วิทยาลัย

3.3.2 กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ

3.3.3 สวัสดิการ

3.3.4 งานบุคคลของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย เช่น บุคลากรใหม่  
การเลื่อนระดับ การโอนย้าย

3.3.5 งานวิชาการต่างๆ เช่น หลักสูตร ทุน การฝึกอบรม

3.4 ข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน/สถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษา  
เอกชน เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ข่าวสาร  
เกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งอื่นๆ

3.5 ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปด้านต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ เช่น  
แผ่นพับเรื่องความเกี่ยวกับโรคเอดส์ เป็นต้น

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร คือ บุคลากรของห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชนใน  
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งอาจเรียกชื่อว่าสำนักหอสมุด สำนักหอสมุดกลาง  
ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักบรรณสาร หอสมุดและศูนย์สนเทศ หรือห้องสมุด ใดๆ  
อย่างหนึ่ง อาจเป็นห้องสมุดที่มีเพียงแห่งเดียวในสถาบันหรือห้องสมุดที่ทำหน้าที่เสมือน  
หนึ่งห้องสมุดกลาง มิได้รวมถึงห้องสมุดวิทยาเขตหรือห้องสมุดคณะ รวม 17 แห่ง โดย

เป็นผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการ/หัวหน้าห้องสมุด รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และ  
 หัวหน้าฝ่าย/แผนก จำนวน 67 คน ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ คือ บุคลากรซึ่งมีความรู้ในสาขา  
 วิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารนิเทศศาสตร์ หรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่  
 บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จำนวน 137 คน  
 และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด คือบุคลากรซึ่งไม่มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/  
 หรือสารนิเทศศาสตร์ แต่เป็นผู้สนับสนุนวิชาชีพดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่  
 ที่โสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นต้น จำนวน 187 คน รวมทั้งสิ้น 391 คน

สำหรับห้องสมุดบางแห่งที่มีผู้อำนวยการ/หัวหน้าห้องสมุดซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหาร  
 และมีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบทั้งในหน้าที่ หัวหน้าฝ่าย และทำหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน  
 สารนิเทศด้วยนั้น ผู้วิจัยจะจัดบรรณารักษ์กลุ่มนี้เป็นกลุ่มประชากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ  
 ซึ่งได้แก่บรรณารักษ์ นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา และนักวิชาการคอมพิวเตอร์

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามแล้วนำผลมาวิเคราะห์  
 โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารใน  
 องค์การทั้งของไทยและต่างประเทศ

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ชุด  
 ชุดที่หนึ่งสำหรับผู้บริหาร ชุดที่สองสำหรับผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ และชุดที่สามสำหรับเจ้า  
 หน้าที่ห้องสมุด แต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ มีลักษณะเป็นแบบให้  
 เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสารที่สื่อ  
 สาร มีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในห้องสมุด มี  
 ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

3. ทดลองใช้แบบสอบถามกับบุคลากรของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 30 คน แยกเป็นผู้บริหาร 5 คน ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ 10 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 15 คน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามมาแก้ไขและปรับปรุงให้สมบูรณ์ขึ้นก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป
5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มประชากรด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ การติดตามแบบสอบถาม ผู้วิจัยไปรับด้วยตนเอง และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนทางไปรษณีย์
6. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS-Statistical Package for the Social Sciences) ในการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยการทดสอบค่าที (T-test) และค่าเอฟ (F-test)
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
8. รายงานผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการปรับปรุงการสื่อสารในห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารห้องสมุดของหน่วยงานอื่น ในการปรับปรุงการสื่อสารในห้องสมุดของตนให้ดียิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## คำอธิบายศัพท์

**การสื่อสาร** หมายถึง การส่งข่าวสาร ความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริง ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ด้วยจุดประสงค์ที่จะให้มีการรับรู้ และมีผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อทำให้การทำงานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

**รูปแบบของการสื่อสาร** หมายถึง วิธีการในการส่งข่าวสารที่ทำให้ผู้อื่นสามารถรับรู้และเข้าใจข่าวสารเหล่านั้นได้ โดยแบ่งเป็น 4 วิธีการ คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร และ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา

**การสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร** หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้ชัดเจน และแสดงออกโดยทางลายลักษณ์อักษร เช่น การจัดทำบันทึกอย่างเป็นทางการ การจัดทำหนังสือคำสั่ง การจัดทำหนังสือเวียนแจ้ง เป็นต้น

**การสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา** หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้ชัดเจน และแสดงออกโดยทางวาจา เช่น การประชุม การพบและสนทนาเป็นรายบุคคล การพบและสนทนาเป็นกลุ่ม เป็นต้น

**การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร** หมายถึง การสื่อสารในลักษณะที่กระทำกันเองเป็นส่วนตัว ไม่ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด และแสดงออกโดยทางลายลักษณ์อักษร เช่น การเขียนบันทึกส่วนตัว การเขียนข้อความ/ บันทึกส่งผ่านบุคคลอื่น เป็นต้น

**การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา** หมายถึง การสื่อสารในลักษณะที่กระทำกันเองเป็นส่วนตัว ไม่ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด และแสดงออกโดยทางวาจา เช่น การใช้เครื่องติดต่อภายในหรือโทรศัพท์ภายใน การพบปะ พูดคุยในเวลาพักหรือเมื่อมีโอกาส เป็นต้น



**ทิศทางของการสื่อสาร** หมายถึง การสื่อสารในลักษณะที่ผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติภารกิจใด ๆ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) รวมถึงการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) ที่ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานสิ่งต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา และ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานตามแนวนอน (Horizontal communication)



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย