



รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2561

ผลการดำเนินงาน : ในปี 2561 ฝ่าย ทบ. ได้มีการดำเนินงานสำคัญๆ ดังนี้

ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)

1. การกำหนดนโยบายแบ่งจ่ายเงินโบนัสประจำปีพนักงาน เป็น 2 ครั้ง โดยกำหนดเงื่อนไขในการจ่าย และกำหนดวงเงินงบประมาณในการจ่ายแต่ละครั้ง ดังนี้
 - 1.1 ครั้งที่ 1 ในวงเงินร้อยละ 30 ของวงเงินงบประมาณการจ่ายโบนัสที่คำนวณได้ โดยจัดสรรให้พนักงานจำนวนเท่ากัน
 - 1.2 ครั้งที่ 2 ภายในวงเงินงบประมาณตามหลักเกณฑ์การคำนวณกำไรเพื่อการจัดสรรโบนัส โดยหักวงเงินที่จ่ายโบนัสครั้งที่ 1 ไปแล้ว และจัดสรรให้พนักงานตามเกณฑ์การจัดสรรโบนัสที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ บสย.
2. จัดทำโครงการรางวัลตอบแทนพนักงาน (Long Service Award) โดยเพิ่มช่วงอายุการปฏิบัติงานครบรอบเป็น 10 ปี 15 ปี 20 ปี 25 ปี 30 ปี และ 35 ปี และปรับเปลี่ยนของรางวัลเป็นทองคำให้มีสัญลักษณ์ ของ บสย. มีมูลค่าทองคำตามจำนวนอายุงานของพนักงาน
3. การกำหนดวงเงินงบประมาณการขึ้นเงินเดือน และเกณฑ์การจัดสรรเงินงบประมาณการขึ้นเงินเดือนประจำปี
 - 3.1 หลักเกณฑ์การกำหนดวงเงินเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปีตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงระบบแรงจูงใจในส่วนค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินตามระบบประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ โดยไม่นำคะแนนประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรมาใช้ในการพิจารณา
 - 3.2 หลักเกณฑ์การจัดสรรวงเงินงบประมาณขึ้นเงินเดือน เมื่อได้วงเงินงบประมาณ (กำไรร้อยละ 7.5 ขาดทุนร้อยละ 6.5) จะนำไปจัดสรร ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ร้อยละ 0.5 สำหรับนำไปจัดสรรให้กับพนักงานที่มีศักยภาพและเป็นกำลังสำคัญขององค์กร โดยคณะกรรมการการพนักงานเป็นผู้พิจารณา
 - ส่วนที่ 2 ส่วนที่เหลือจากส่วนที่ 1 (ร้อยละ 7 หรือร้อยละ 6) ให้จัดสรรงบประมาณการขึ้นเงินเดือนให้ทุกฝ่ายในอัตราเท่ากัน
4. กำหนดหลักเกณฑ์การปรับอัตราค่าจ้างให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งประจำปี หากได้รับอัตราค่าจ้างต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของตำแหน่งที่จะได้เลื่อนสูงขึ้นให้ได้รับการปรับอัตราค่าจ้างเท่ากับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของตำแหน่งที่จะได้เลื่อนสูงขึ้น
5. การปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ บสย. ปี 2561-2565 จึงได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่โดยมีการแบ่งสายงานใหม่ ปรับเพิ่ม/ลด ฝ่ายงาน และเพิ่มตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป 4 ตำแหน่ง เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานและกำกับดูแลฝ่ายงานต่างๆ ให้กับผู้จัดการทั่วไปและรองผู้จัดการทั่วไป ตามสายการบังคับบัญชา
6. กำหนดหลักเกณฑ์ นโยบายและวิธีการในการสรรหาพนักงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปและรองผู้จัดการทั่วไป และจัดให้มีการดำเนินการคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่มีความเหมาะสมดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการ บสย. ตามลำดับ

ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD)

1. การพัฒนาและฝึกอบรมประจำปี 2561

ในปี 2561 บสย. ได้กำหนดจัดหลักสูตรอบรม ที่สอดคล้องกับยุค Thailand 4.0 โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิดเชิงนวัตกรรม จึงได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร Innovation ขึ้นทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ – เจ้าหน้าที่ รวมทั้งหลักสูตรต่าง ๆ ที่มุ่งเน้น เสริมสร้างความรู้และทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หลักสูตรฝึกอบรมประจำปี 2561

ระดับ/กลุ่มพนักงาน	ที่	หลักสูตรอบรมปี 2561	จำนวนวัน/รุ่น	จำนวนรุ่น
Fundamental Courses				
พนักงานใหม่ทุกระดับ	1	TCG DNA	1.5 วัน	4
	2	One Group One Team One Spirit	2 วัน	2
Competency Courses (Core / Managerial Competency for Thailand 4.0)				
จนท.-จนท.อาวุโส- ผช.ผจก.	3	Innovation Creation	1 วัน	5
ผจก.	4	Essential Innovation Skills	1 วัน	2
ผช.ผอ.	5	The Power of Innovation	1 วัน	1
ผอ.-ผอ.อาวุโส / รอง / MD	6	Outward Mindset	2 วัน	1
	7	Overview: Fin- tech & Block chain	0.5 วัน	1
ผช.ผอ.+ผจก.สาขา	8	การพัฒนาบุคลากร โดยใช้ Competency		
Successor Project Courses + ผช.ผอ.				
กลุ่ม successor+ผช.ผอ.	9	Convincing for Leader	1 วัน	1
หลักสูตร/กิจกรรม เสริมสร้างทักษะ ความรู้เฉพาะงาน (Functional Competency)/วัฒนธรรมโดยรวม				
พนักงานเฉพาะกลุ่มที่ขาด ทักษะ/ผู้สนใจ	10	Computer Skills -Excel 2007	2 วัน	4
	11	จัดสอบ TOEIC	0.5 วัน	2

ระดับ/กลุ่มพนักงาน		หลักสูตร by Function/Regulation	ฝ่ายงานต้นเรื่อง	จำนวนรุ่น
ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	12	มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9)	บก.	2
พนักงานทุกคนทุกระดับ	13	สร้างความตระหนักในนโยบายและแนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	IT	4
พนักงานใหม่	14	ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับลูกจ้างทั่วไป และลูกจ้างเข้าทำงานใหม่	ทบ.	2
พนักงานทุกคนทุกระดับ	15	การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	กก.	2
ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	16	ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)	พท.	5
ผู้แทนพนักงานจากทุกฝ่าย งาน	17	กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	ทบ.	1
พนักงานที่เกี่ยวข้อง	18	ระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	กอ.	1
พนักงานที่เกี่ยวข้อง	19	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับหัวหน้างาน	ทบ.	1
พนักงานที่เกี่ยวข้อง	20	การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity Plan) ประจำปี 2561	บส.	1
พนักงานทุกคนทุกระดับ	21	จัดอบรมและทดสอบระดับความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Drill Simulation)	IT	2
ผู้จัดการอาวุโสพนักงานทุกคน ทุกระดับ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	22	การบริหารความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Management) สำหรับพนักงานระดับ	บส.	1
พนักงานทุกคนทุกระดับ	23	ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	กก.	2

ระดับ/กลุ่มพนักงาน		หลักสูตร by Function/Regulation	ฝ่ายงานต้นเรื่อง	จำนวนรุ่น
พนักงานทุกคนทุกระดับ	24	บสย. องค์กรโปร่งใสด้านภัยคอร์รัปชัน คู่ ต้นแบบนำการพัฒนาสังคมไทย ยั่งยืน	กก.	2
พนักงานทุกคนทุกระดับ	25	อบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์กรคุณธรรม	ทบ.	4
ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องผู้แทน	26	การวิเคราะห์และความเสี่ยงสำหรับสินเชื่อธุรกิจ SMEs	ทบ.	1
ผู้แทนพนักงานจากทุกฝ่ายงาน	27	Digital Transformation : การปฏิวัติสู่ยุคดิจิทัล	ทบ.	1
ผจก. ขึ้นไป	28	อบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศ (PMS for Excellent Performance)	ทบ.	15 วัน
พนักงานทุกคนทุกระดับ	29	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ของ บสย. ปี 2561	IT	4
ผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป	30	New CG Code คู่ความยั่งยืนของ บสย.	กก.	1

ทั้งนี้ ในแต่ละหลักสูตร มีการประเมินผลการอบรม โดยได้คะแนนความพึงพอใจในการเข้าอบรมเฉลี่ยทุกหลักสูตรที่มีผลการประเมิน อยู่ใน ระดับ 84.51%

นอกจากนี้ ยังมีการส่งพนักงานเข้ารับการอบรมภายนอก ประกอบด้วยหลักสูตร จำนวนประมาณ 40 หลักสูตร ดังนี้

ที่	หลักสูตร	ฝ่ายงานที่เข้าอบรม
1	สัมมนา เรื่อง WORK WITH JOY WORKSHOP หลักการทำงานด้วยความสุข	ทบ.
2	กลยุทธ์การตลาดและการขายเพื่อเพิ่มฐานลูกค้า	ตภ.
3	Advanced Xamarin Native Cross-Platform	IT
4	วิถีและเครื่องมือใหม่ของการสื่อสารทางการตลาด	ตภ.
5	Leadership Succession Program (LSP)” รุ่นที่ 9	รองผู้จัดการทั่วไป สายงานสนับสนุน
6	สุดยอดผู้ประกอบการยุคใหม่เพื่อสังคมสำหรับผู้บริหาร รุ่นที่ 8” (Super Entrepreneur Program for Society (SEP-S 8))	ปก.
7	Bond Market Analysis I	ผอ.บส.
8	โครงการสัมมนาผู้บริหารธนาคารและสถาบันการเงิน FINEX รุ่นที่ 27	ผอ.ปส.
9	การบริหารยุทธศาสตร์” ปี 2561 รุ่นที่2/2561	กอ.
10	QR Code System เจาะลึก ระบบชำระเงิน ด้วย QR Code สำหรับผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติ บัญชี -การเงิน (หลักสูตรใหม่ 2561) และ หลักสูตร Case study of e-payment & Cashless Society (เจาะลึกกรณีศึกษา กระบวนการทำงาน และผลกระทบของธุรกรรมการรับ- จ่ายเงิน อิเล็กทรอนิกส์ และสังคมไร้เงินสด)	บก.
11	โครงการอบรมเพื่อรับวุฒิบัตรด้านการตรวจสอบภายใน รุ่นที่ 18	ตส.
12	การเสริมสร้างพลังความเป็นผู้นำ” รุ่นที่ 4 (Enhancing Leadership Presence: ELP)	รองผู้จัดการทั่วไป สายงานบริหารทั่วไป
13	Digital Public Relation 4.0 (DPR4.0- ปั่นนักประชาชนสัมพันธ์ออนไลน์มืออาชีพ)	รชก.ผอ. ปชส.
14	การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการ ความเสี่ยงและ ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร	ตส.
15	คณะกรรมการความปลอดภัยฯ	บร.+ ทบ.
16	เรียนรู้สู่ธุรกิจเศรษฐกิจ” รุ่นที่9	ตภ.
17	Credit Review Strategy & Tactic รุ่นที่ 5	ตส.
18	สัญญาเช่าแนวปฏิบัติการบันทึกบัญชีและเตรียมรับมือ TFRS 16-Leases	บก.
19	ประกาศนียบัตรกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารงานบุคคลอย่างมืออาชีพในยุค 4.0	บร.
20	Big Data	กอ.-ตส.-ปก.-บก.
21	Managing Investment Portfolio	บล.+บส.
22	Transforming IA for the Digital Age	ตส.
23	ธรรมศาสตร์เพื่อสังคม (นมธ.)” รุ่นที่ 13	ผอ. บน.
24	IT Fraud Prevention and Audit	ตส.

ที่	หลักสูตร	ฝ่ายงานที่เข้าอบรม
25	Blockchain & Bitcoin for Management" รุ่นที่ 1	กอ.
26	Digital Technology & Strategies	กอ.
27	Digital Consumers and Marketing	กอ.
28	Introduction to R Programming for Data Science	บส.
29	"BUDGETING : การจัดทำแผน งบประมาณ ประจำปี (ภาคปฏิบัติ)" รุ่นที่ 51	กอ.
30	ก้าวทันมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ ที่จะนำมาใช้ในปี 2562 และ 2563" รุ่น 3	บก.
31	Big Data & data Analytics for Financial รุ่นที่ 1	กอ.
32	Super Series "Leadership & Effective Corporate Culture"	รองผู้จัดการทั่วไป สายงานธุรกิจ
33	การจัดทำ Cash Budgeting เพื่อผู้บริหารระดับสูงในการวางแผนและตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร	บก.
34	เทคนิคการสัมภาษณ์งานแบบสมดุล:เก่ง-ดี-เหมาะสม รุ่นที่13	ทบ.
35	Open Forum : Cybersecurity Knowledge Sharing Series ครั้งที่ 1/62	IT
36	BOT Symposium 2018	ตภ.
37	การบริหารจัดการความเสี่ยงของระบบงานด้านการบัญชีการเงิน	บก.
38	Six Sigma Green Belt Training	พก.
39	Lending & Trend: อนาคตสินเชื่อดิจิทัล" รุ่นที่ 1	กอ.
40	ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer) รุ่นที่ 12	กก.,บส,IT

3. แผนการขับเคลื่อนวัฒนธรรมผ่านค่านิยม และแผนเสริมสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน

สรุปผลการดำเนินโครงการ

สืบเนื่องจากในปี 2561 บสย. ได้กำหนดแผนงานสำคัญ 2 แผนงาน โดยมีฝ่าย ทบ.เป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย

1.แผนขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม

2. แผนเสริมสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานโดยการสร้างชุมชนแห่งคุณธรรมใน บสย.

แผนงานทั้ง 2 ดังกล่าว มีกระบวนการในการดำเนินการที่สอดคล้องและเชื่อมโยงผลลัพธ์โดยมีวัตถุประสงค์ในการมุ่งเน้นการสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในองค์กรร่วมกัน ภายใต้ค่านิยมองค์กร คือ T-Talent เป็นเลิศในผลงาน C-Corporation ประสานความร่วมมือ และ G-Good Governance ถือธรรมาภิบาล โดยเชื่อว่าหากพนักงานประพฤติปฏิบัติต่อกันตามแนวปฏิบัติที่พึงประสงค์เดียวกัน จะก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ร่วมกัน และช่วยกันสร้างสังคม บสย. ให้เป็นสังคมที่น่าอยู่ พนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรักความสามัคคี และความผูกพันได้ในที่สุด

ทั้งนี้ ก่อนการดำเนินการตามแผนดังกล่าว ได้มีการสำรวจการรับรู้และเข้าใจในค่านิยม บสย. ซึ่งพบว่าพนักงานรับรู้และเข้าใจในกรอบพฤติกรรมตามค่านิยม 3 ด้าน (กำหนดขึ้นจากระดับผู้บริหารในระหว่างปี 2556-2557-Top-Down) อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยพนักงานอาจยังไม่เห็นความชัดเจนในกรอบพฤติกรรมในบางด้าน ดังนั้น กิจกรรมที่ดำเนินการภายใต้แผนทั้ง 2 ดังกล่าว ถือเป็นโอกาสในการทบทวนกรอบพฤติกรรมที่พึงประสงค์/ไม่พึงประสงค์ โดยให้พนักงานทุกระดับทั้งองค์กรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์/ไม่พึงประสงค์ในองค์กรร่วมกัน และสามารถสรุปกรอบพฤติกรรมที่พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรปรารถนาหรือประสงค์ที่จะให้ทุกคนในองค์กรประพฤติปฏิบัติทั่วกัน โดยการกำหนดเป็นแนวทาง/แผนกิจกรรมที่กำหนดให้ทุกฝ่ายงานนำไปปฏิบัติร่วมกัน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้ดำเนินการตามแผนงานทั้ง 2 แผน ดังกล่าว และมีการติดตามการดำเนินการจัดกิจกรรมพร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินผลเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพในการดำเนินการ ประกอบด้วยผลประเมินระดับการรับรู้และเข้าใจในกรอบพฤติกรรมที่พึงประสงค์ภายใต้ค่านิยมในแต่ละด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยจากผลประเมินการรับรู้และเข้าใจของพนักงานอยู่ในระดับ 82.04% และมีค่าเฉลี่ยผลประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมเสริมสร้างพฤติกรรมตามค่านิยมในแต่ละด้านอยู่ในระดับ 81.24% นอกจากนี้ ยังได้มีการสำรวจการพบเห็นพฤติกรรมที่พึง

ประสงค์ในแต่ละด้านซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยของผลประเมินในการพบเห็นพฤติกรรมอยู่ในระดับ 82.02% รวมทั้งในแบบประเมินยังมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดกิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างค่านิยมและเมื่อพิจารณาสาเหตุการลาออกอันเนื่องมาจากการบริหารจัดการ/สภาพแวดล้อมภายในฝ่าย นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา ปัญหาการปฏิบัติงาน ความขัดแย้งในหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่อาจเกิดจากพฤติกรรมของคนในองค์กร แล้ว พบว่า ในปี 2561 มีการระบุถึงสาเหตุการลาออกในประเด็นนี้ลดลงด้วย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากแผนงานการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม ถือเป็นแผนงานระยะยาว 3 ปี ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงได้จัดทำรายงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการรวมทั้งผลประเมินต่างๆ เพื่อนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการและแผนกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างค่านิยมอย่างต่อเนื่องและเกิดเป็นวัฒนธรรมที่สร้างความยั่งยืนให้แก่ บสย. สืบต่อไป

4. การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดทำรายงานปัจจัยความผูกพันของพนักงาน บสย. และผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานประจำปี 2561 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One Way ANOVA, LSD, Person Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ระดับค่อนข้างสูง ร้อยละ 74.16 (ค่าเฉลี่ย 4.45) ระดับความผูกพันของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ร้อยละ 74.83 (ค่าเฉลี่ย 4.49) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มอายุที่ต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน (กลุ่ม Baby Boom และ กลุ่ม Gen X มีความผูกพันแตกต่างจากกลุ่ม Gen Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการบังคับบัญชาและควบคุม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และ ปานกลาง ตามลำดับ

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงกำหนดให้ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการบังคับบัญชาและควบคุม คือ ปัจจัยความผูกพันของพนักงาน บสย.