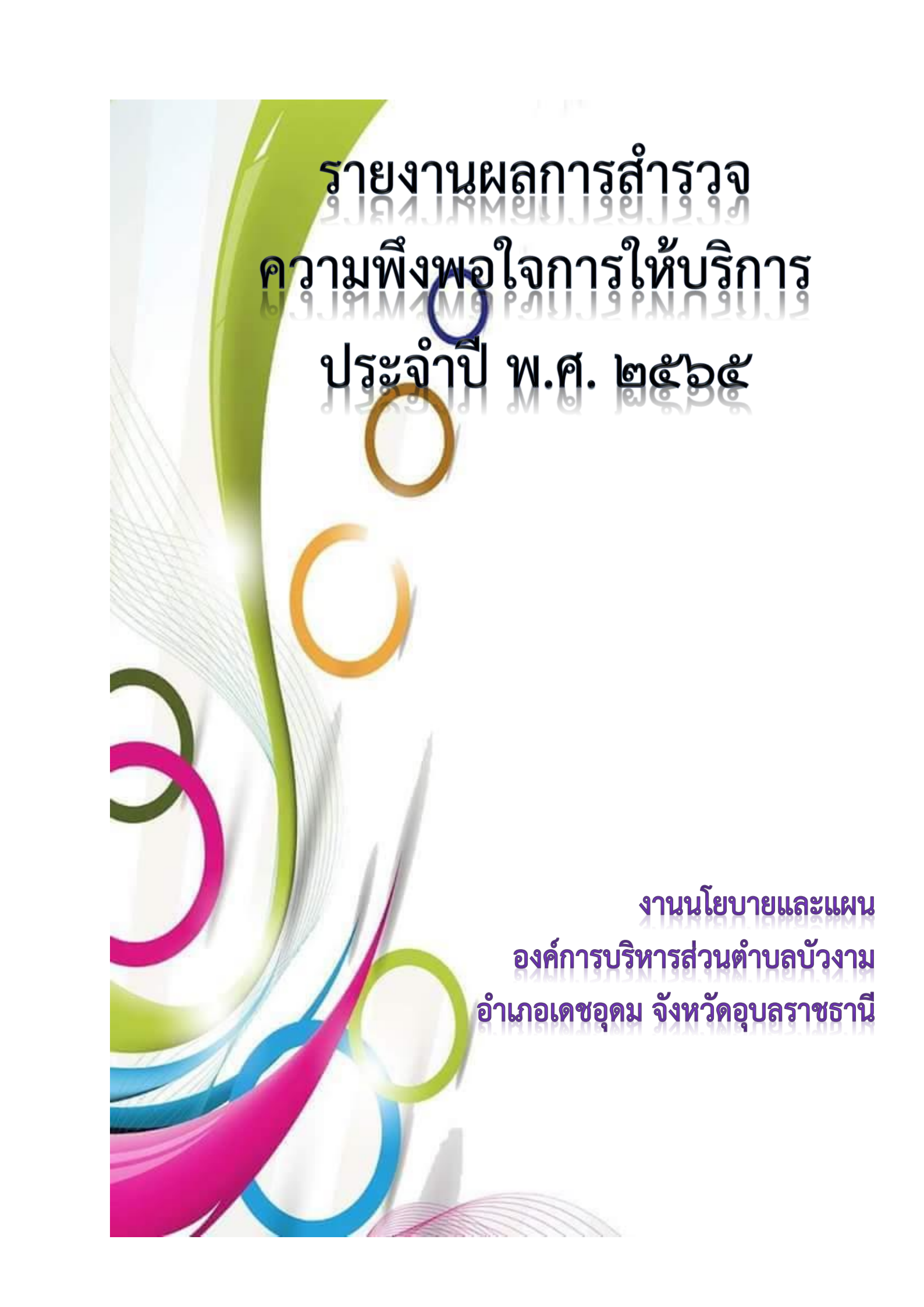




รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

งานนโยบายและแผน
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๘๙ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	คะแนนที่ได้ (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
๑	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๑.๕๙	๘๓.๘๙
๒	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๗๖.๗๓	
๓	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๗๗.๒๕	

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายบัวกัน บุญนำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลบึงงาม ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน และมีสรุปผลการประเมิน ดังต่อไปนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน ๓๕ คนดังนี้

๑.๑ ช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑	๑	๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๖	๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๕	๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๖	๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๒	๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๓	๐
รวม	๑๒	๒๓	๐

๑.๒ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๐	๐	๐
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๓	๐	๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕	๑๓	๐
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๔	๑๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๑๒	๒๓	๐

๑.๓ ประเภท

ประเภท	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
บุคคลทั่วไป	๘	๒๑	๐
หน่วยงานของรัฐ	๔	๒	๐
องค์กรธุรกิจ	๐	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๑๒	๒๓	๐

๒. ผลการประเมิน การประเมินมี ๓ ประเด็น เกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๐.๐๐ %	๘.๕๗ %	๔๒.๘๖ %	๔๘.๕๗ %	๘๐.๑๑	๘๐.๑๐
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐ %	๑๑.๔๓ %	๓๗.๑๔ %	๕๑.๔๓ %	๘๐.๐๙	

๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ให้ บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่อ อื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๕.๗๑ %	๕.๗๑ %	๕๑.๔๓ %	๓๗.๑๔ %	๗๓.๔๙

๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่าน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่าน มากน้อยเพียงใด	๖๐.๐๐ %	๑๔.๒๙ %	๑๔.๒๙ %	๑๑.๔๓ %	๗๔.๒๙

๔) ในระยะเวลา ๑ ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดตอร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานการอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
เงิน	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐	๑๐๐
ทรัพย์สิน	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐	
ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐	

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การดำเนินงานโดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๒.๘๖ %	๘.๕๗ %	๓๔.๒๙ %	๕๔.๒๙ %	๘๐.๐๙

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๕.๗๑ %	๑๗.๑๔ %	๓๔.๒๙ %	๔๒.๘๖ %	๗๑.๔๙	๗๔.๘๔
มีช่องทางหลากหลาย	๐.๐๐ %	๑๑.๔๓ %	๔๒.๘๖ %	๔๕.๗๑ %	๗๘.๒๐	

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๕.๗๑ %	๘.๕๗ %	๓๑.๔๓ %	๕๔.๒๙ %	๗๘.๑๙

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๘๕.๗๑ %	๑๔.๒๙ %	๘๕.๗๑

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน ติดต่อกับ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด	๒.๘๖ %	๑๑.๔๓ %	๕๗.๑๔ %	๒๘.๕๗ %	๗๐.๖๓

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน ช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๗๔.๒๙ %	๒๕.๗๑ %	๗๔.๒๙

๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น
 มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๕.๗๑ %	๕.๗๑ %	๖๐.๐๐ %	๒๘.๕๗ %	๗๐.๖๖

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น
 มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๒.๘๖ %	๑๔.๒๙ %	๔๒.๘๖ %	๔๐.๐๐ %	๗๓.๔๓

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวก
 รวดเร็ว หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว หรือไม่	๘๕.๗๑ %	๑๔.๒๙ %	๘๕.๗๑

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วม
 ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๘.๕๗ %	๕๑.๔๓ %	๔๐.๐๐ %	๗๗.๒๙

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อย
 เพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๑๑.๔๓ %	๔๐.๐๐ %	๔๘.๕๗ %	๗๙.๑๔

๓. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๘๑.๕๙ % ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๖.๗๓ % และการปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๗.๒๕ % คะแนนโดยภาพรวม ๓ ด้าน ถือว่าค่อนข้างดีมาก **รวมเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๘๙ % อยู่ในระดับ A**

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ – ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ – ๖๔.๙๙	D
๔๐.๐๐ – ๕๔.๙๙	E
๐๐.๐๐ – ๓๙.๙๙	F

๔. ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ อยู่ในระดับที่พอใช้ แม้ว่าจะสอดคล้องเป็นไปตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่ยังคงมีการยกระดับการดำเนินงาน โดยมีคะแนนอยู่ที่ ๘๓.๘๙ คะแนน

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ปัญหาการทุจริต ที่ดีเยี่ยม ควรรักษามาตรฐานไว้ ทั้งนี้ ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ซึ่งผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในข้อ 1๒๒ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงาน ด้านต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนในคู่มือมาตรฐานการให้บริการ พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือให้กับบุคคลภายนอกในการขออนุญาตยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรมีแนวทางในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบเพื่อป้องกันมิให้นำทรัพย์สินราชการไปใช้ประโยชน์ในทางส่วนตัวหรือพวกพ้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ที่ดีเยี่ยม ควรรักษามาตรฐานไว้ ทั้งนี้ ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ซึ่งผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในข้อ E๙ หน่วยงานควรจัดทบทวนและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง รวมทั้ง ควรจัดทำช่องทางที่สามารถเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังงาม ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) โดยผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะต่อการประเมินที่ไม่ได้รับคะแนน ในประเด็นดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล

- ข้อ O๑๒ ไม่พบรายละเอียด ปัญหา อุปสรรค การใช้จ่ายงบประมาณ ปี ๒๕๖๔
- ต้องแสดงผลการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานประจำปี รายงานผลปี ๖๔
- ข้อ O๑๓ ในคู่มือนักทรัพยากรบุคคล ขาดการระบุภารกิจงาน และคู่มือนักวิเคราะห์มีภารกิจงาน ขาดตำแหน่งในการปฏิบัติตามภารกิจงาน
- ต้องแสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
- ข้อ O๒๓ มีสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน ไม่ครบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขาดเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ *ข้อมูลที่แสดงในลิงค์เดือนมีนาคม เป็นข้อมูลเดือนมกราคม ๒๕๖๕
- ต้องแสดงสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง ครบคลุม ๖ เดือนแรกของปี ๖๕
- ข้อ O๒๔ ขาดองค์ประกอบข้อมูล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- ต้องแสดงผลการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของปีงบประมาณ ๖๔
- ข้อ O๒๖ การดำเนินการไม่สอดคล้องตามนโยบายหรือแผนฯ ข้อ O๒๕
- ต้องแสดงการดำเนินการใน ๐๒๕ ดำเนินการปี ๖๕
- ข้อ O๒๗ ไม่พบรายละเอียดข้อมูลของหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ต้องแสดงหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บังคับใช้ในปี ๖๕
- ข้อ O๒๘ ขาดองค์ประกอบข้อมูล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- ต้องแสดงผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รายงานผลปี ๖๔
- ข้อ O๒๙ องค์ประกอบข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และระยะเวลาดำเนินการ

- ต้องแสดงคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตฯ

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต

- ข้อ O๓๘ ไม่พบกิจกรรมที่สอดคล้องกับข้อ ๐๓๘ ควรเขียนอธิบายการดำเนินการว่าสอดคล้องกับ ๐๓๘ อย่างไร
- ต้องแสดงถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ดำเนินการปี ๖๕
- ข้อ O๔๑ ไม่พบหัวข้อปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- ต้องแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันฯ รายงานผลปี ๖๔