

ชื่อผลงาน : e-Starting Business (ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ)

ชื่อหน่วยงาน : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร สำนักงานประกันสังคม

รางวัลที่ได้รับ : รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีนักธุรกิจจำนวนมากสนใจเข้ามาลงทุน ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายด้านเศรษฐกิจในการส่งเสริมและสนับสนุนการค้าการลงทุนของประเทศ แต่ด้วยความยุ่งยากซับซ้อนในเรื่องของการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวกในการเริ่มต้นดำเนินธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงได้ร่วมมือกับกรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดตั้งธุรกิจ ดำเนินโครงการ “e-Starting Business” เพื่อปรับปรุงระบบและวิธีการทำงานให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุนรายใหม่ได้เปิดธุรกิจแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันและการสร้างความเชื่อมั่นด้านการลงทุนของประเทศ

ปัญหา/สถานการณ์ก่อนที่จะเริ่มโครงการ

โครงการ “e-Starting Business” เกิดจากสภาพปัญหาที่สำคัญใน 2 ส่วน ได้แก่

สภาพปัญหาภายในองค์กร : กระบวนการจัดตั้งธุรกิจโดยทั่วไป ผู้ขอจัดตั้งต้องดำเนินการติดต่อกับ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อจดทะเบียนนิติบุคคล กรมสรรพากรเพื่อขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และสำนักงานประกันสังคมเพื่อขอเลขที่บัญชีนายจ้าง โดยการติดต่อแต่ละหน่วยงานมีการใช้เอกสารต่าง ๆ ซ้ำซ้อนกัน ทำให้ผู้ขอรับบริการต้องจัดเตรียมเอกสารเป็นจำนวนมาก เกิดความไม่สะดวกและเสียค่าใช้จ่าย

สภาพปัญหานอกองค์กร : กระบวนการเริ่มต้นธุรกิจ (Starting a Business) เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่ธนาคารโลกดำเนินการสำรวจเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งผลการสำรวจพบว่า การขอจัดตั้งธุรกิจในประเทศไทยมีขั้นตอนในการดำเนินการถึง 7 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 32 วัน และมีแบบฟอร์มที่ต้องกรอก จำนวน 3 แบบฟอร์ม ใช้เอกสารประกอบ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านมากถึง 3 ชุด ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าการจัดตั้งธุรกิจในประเทศไทยมีขั้นตอนมาก ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาและมีต้นทุนในการเริ่มต้นธุรกิจสูง

แนวทางการแก้ปัญหา และประโยชน์ที่สำคัญที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการสร้างระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจสู่หน่วยงานพันธมิตร ภายใต้โครงการ “e-Starting Business” โดยการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจระหว่าง

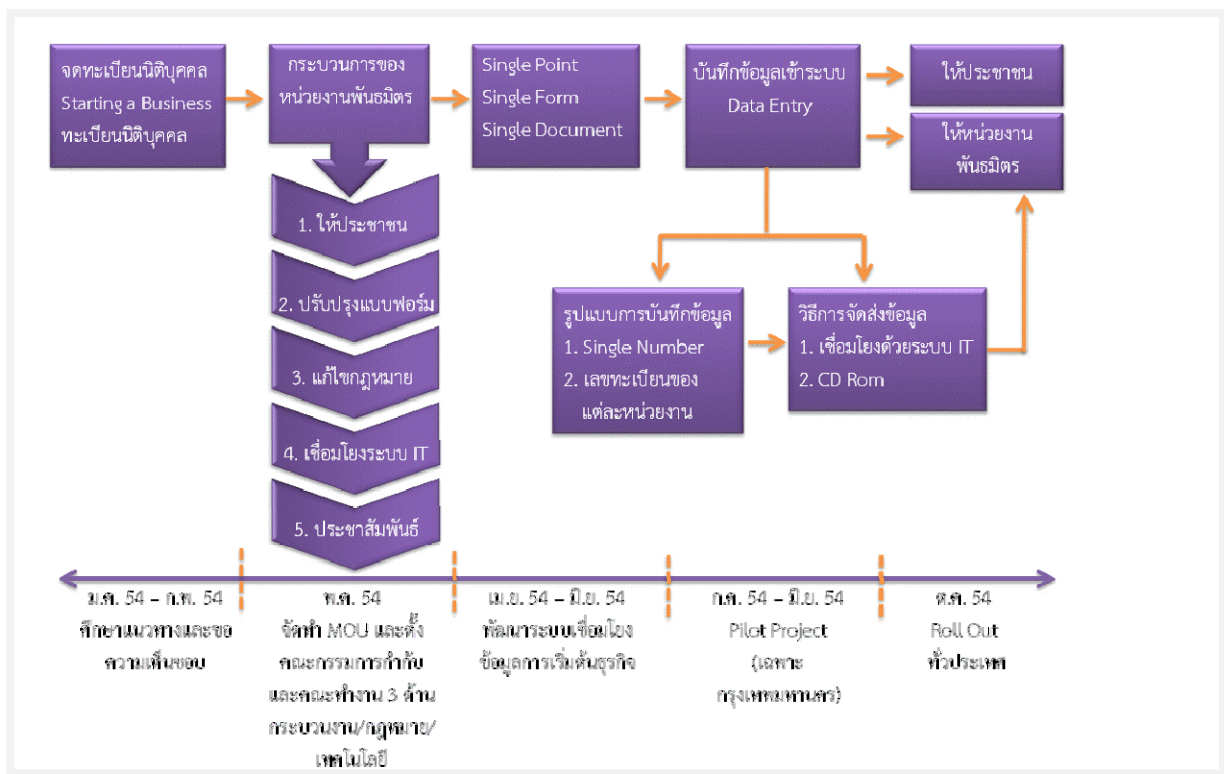
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร สำนักงานประกันสังคม เพื่อร่วมดำเนินการแก้ปัญหาภายใต้สโลแกน “4 S” ดังนี้

Single Point : การให้บริการ ณ จุดเดียวกัน

Single Form : การใช้แบบฟอร์มร่วมกัน

Single Document : การใช้เอกสารประกอบชุดเดียวกัน

Single Number : การใช้เลขทะเบียนเดียวกันของ 3 หน่วยงาน



ภาพที่ 1 แนวทางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานพันธมิตรในการเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ

การดำเนินโครงการ e- Starting Business จะทำให้การเริ่มต้นธุรกิจของไทยมีความสะดวกขึ้น (Easier) เร็วขึ้น (Faster) และค่าใช้จ่ายถูกลง (Cheaper) ผู้ประกอบการสามารถจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล พร้อมขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และเลขที่บัญชีนายจ้างได้ ณ จุดเดียว (Single Point) โดยกรอกแบบฟอร์มร่วมกัน (Single Form) และเอกสารประกอบชุดเดียว (Single Document) และสามารถเริ่มต้นธุรกิจได้ทันที นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม) ได้รับข้อมูลของนิติบุคคลได้ทันที (Real Time) ซึ่งผลที่ได้รับโดยสรุป ดังนี้

ประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ	ประโยชน์ต่อประเทศชาติ
1. ลดขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจจาก 7 ขั้นตอน เหลือเพียง 5 ขั้นตอน	1. เป็นประเทศที่ง่ายต่อการเริ่มต้นธุรกิจ
2. ลดระยะเวลาการดำเนินการจาก 4 วัน เหลือเพียง 60 นาที	2. เป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาค
3. ลดการใช้แบบฟอร์มจาก 3 แบบฟอร์ม เหลือเพียง 1 แบบฟอร์ม	3. เป็นจุดเริ่มต้นการบูรณาการหน่วยงานภาครัฐ ในการให้บริการแบบ One Stop Services (OSS)
4. ลดเอกสารประกอบจาก 3 ชุด เหลือเพียง 1 ชุด	4. เป็นจุดเริ่มต้นของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ
5. ลดการติดต่อจาก 3 หน่วยงาน เหลือ 1 หน่วยงาน	5. เป็นการใช้ทรัพยากรของรัฐอย่างคุ้มค่า เช่น บุคลากร (การมอบอำนาจระหว่างหน่วยงาน) Paper Less (ลดการใช้กระดาษกว่า 700,000 แผ่นต่อปี)
6. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ประกอบการไม่ต่ำกว่า 600 บาท	6. นำไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

แนวคิดในการดำเนินโครงการ

โครงการ e-Starting Business แนวคิดเริ่มต้นจากรัฐบาลเห็นความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนการค้าการลงทุนของประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมให้การจัดตั้งธุรกิจในประเทศไทยมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น จึงได้มอบหมายให้กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นเจ้าภาพหลักในการปรับปรุงบริการด้านการเริ่มต้นธุรกิจ (Starting a Business) และนโยบายของรัฐมนตรี 3 กระทรวง ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง และกระทรวงแรงงาน ที่ต้องการให้ 3 หน่วยงานบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อผลักดันให้การปรับปรุงบริการเริ่มต้นธุรกิจประสบความสำเร็จ

จากนั้นผู้บริหารของ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร สำนักงานประกันสังคม ได้ร่วมกันผลักดันนโยบายของรัฐบาลให้เกิดผลเป็นรูปธรรม รวมถึงการประสานสั่งการในระดับนโยบายสู่ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติของทั้ง 3 หน่วยงาน โดยมีคณะกรรมการกำกับ (Steering Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกว่า 12 หน่วยงาน ทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินการของคณะทำงานต่าง ๆ ซึ่งมีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี เพื่อดำเนินการโครงการร่วมกัน

กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้โครงการประสบผลสำเร็จ

โครงการ e-Starting Business เป็นการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจสู่หน่วยงานพันธมิตร ที่มุ่งเน้นการปฏิรูปกระบวนการให้บริการของรัฐ ในด้านการเริ่มต้นธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจให้สามารถเริ่มต้นธุรกิจได้โดยง่าย ลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของผู้ประกอบการ รวมทั้ง ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งการดำเนินโครงการฯ ให้เกิดผลสำเร็จ มีกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังนี้

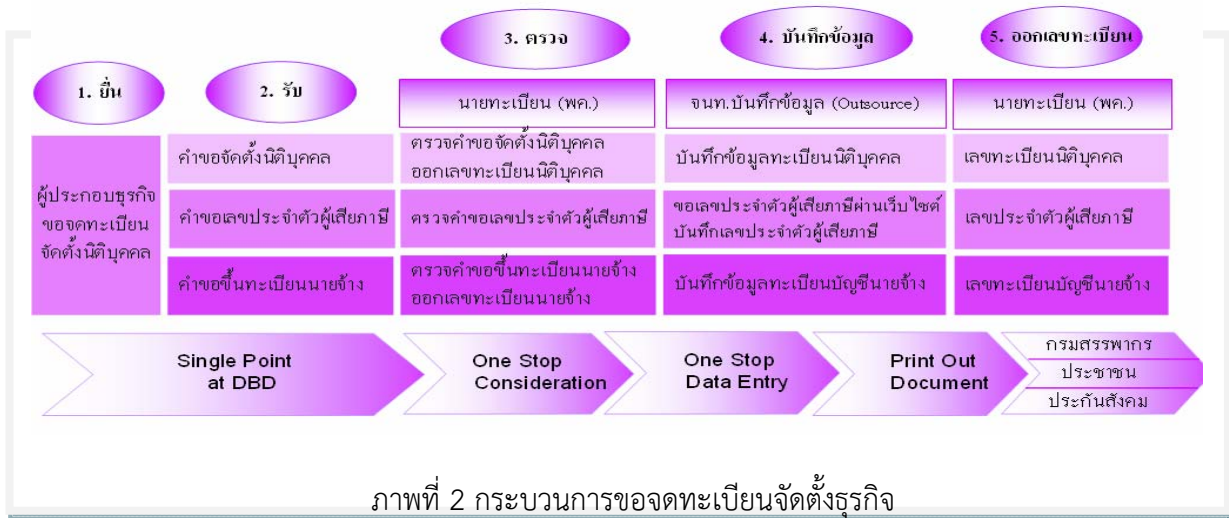
1. การผลักดันจากผู้บริหารที่เห็นความสำคัญกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดอย่างเป็นรูปธรรม
2. การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยจัดทำเป็นข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างกัน
3. การวิเคราะห์ และออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ระหว่าง 3 หน่วยงาน เพื่อให้สามารถให้บริการทั้ง 3 งานบริการได้ ณ จุดเดียว
4. การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูล และจัดส่งข้อมูลของนิติบุคคลจัดตั้งใหม่แบบทันที (Real Time)
5. การแก้ไขและปรับปรุงกฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมอบอำนาจเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาโครงการ และการนำไปปฏิบัติ

โครงการ e-Starting Business มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. การจัดทำ Road Map และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยได้กำหนดแนวทางการดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 : การปรับปรุงกระบวนการให้เกิด Single Point, Single Form, Single Document ในปี 2553 ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถให้บริการ ณ จุดเดียวกัน (Single Point) โดยให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล พร้อมขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และเลขที่บัญชีนายจ้างได้ โดยใช้แบบฟอร์มร่วมกัน (Single Form) และเอกสารประกอบชุดเดียวกัน (Single Document)



ระยะที่ 2 : การปรับปรุงกระบวนการให้เกิด Single Number

ในปี 2554 ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สามารถใช้เลขทะเบียนเดียวกัน (Single Number) ของ 3 หน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงข้อมูลทางทะเบียน และง่ายต่อการบริหารจัดการข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจ

2. จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจร่วมกันระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม

3. แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ และคณะทำงานดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ โดยมีผู้แทนจาก 3 หน่วยงานเข้าร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อดำเนินการโครงการ

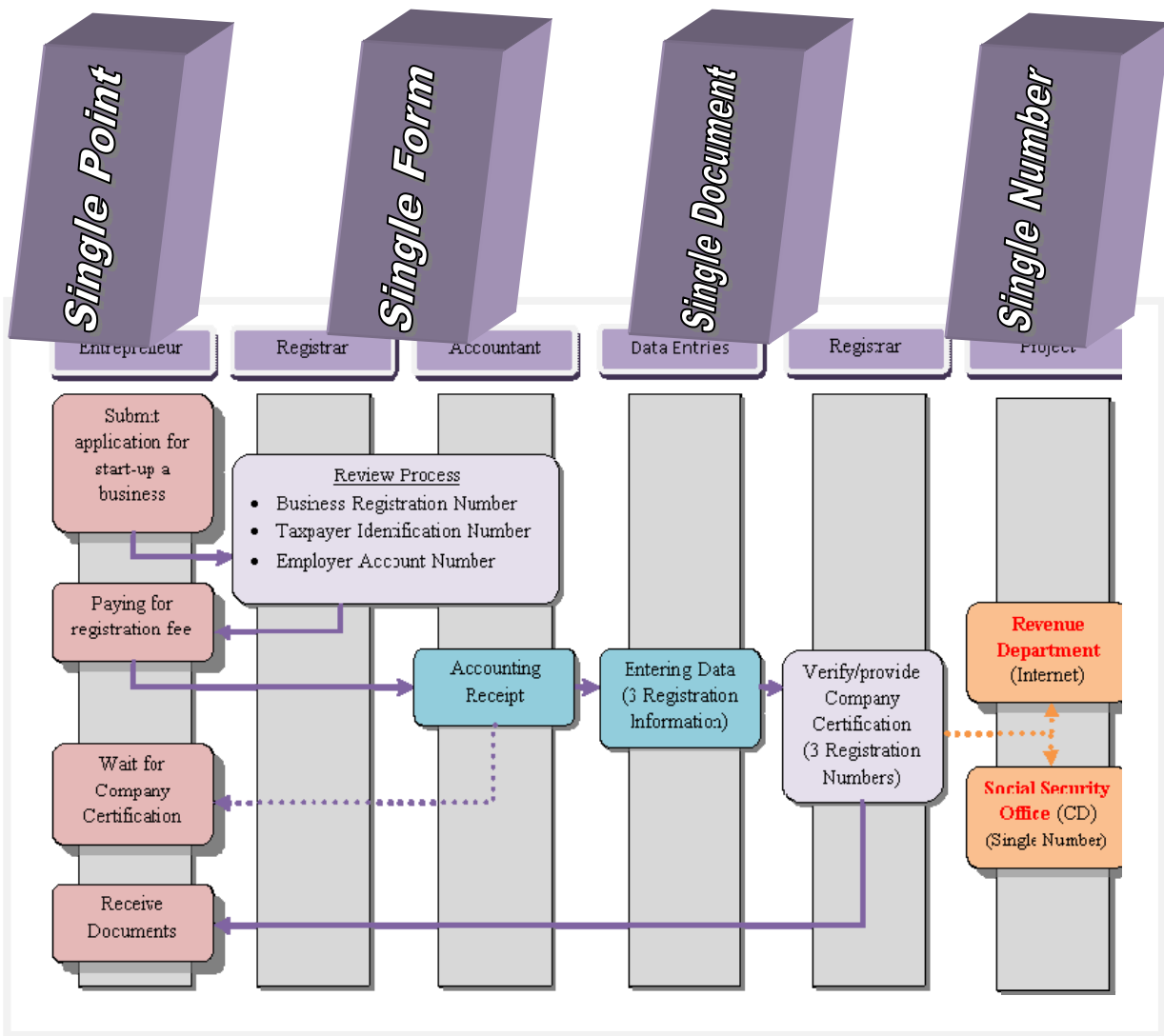
4. ออกแบบกระบวนการให้บริการระหว่าง 3 หน่วยงานใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการทั้ง 3 งานบริการจาก 3 หน่วยงาน ได้ ณ จุดเดียว

5. แก้ไขและปรับปรุง กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมอบอำนาจเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ ดังนี้

- สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากรได้ออกคำสั่งมอบอำนาจหน้าที่ (Authority) ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นผู้ให้บริการแทน เพื่อให้สามารถให้บริการ ณ จุดเดียวได้ (Single Point)

- ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้แบบฟอร์ม ทั้งแบบฟอร์มคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบบฟอร์มขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของกรมสรรพากร และแบบฟอร์มขอเลขที่บัญชีนายจ้างของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นแบบฟอร์มเดียว (Single Form) และใช้เอกสารประกอบคำขอรับบริการชุดเดียว (Single Document)

6. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูล และจัดส่งข้อมูลของนิติบุคคลจัดตั้งใหม่แบบทันที (Real Time) ได้



ภาพที่ 3 กระบวนการใหม่ของการจดทะเบียนธุรกิจในประเทศไทย

อุปสรรคสำคัญที่เผชิญ และวิธีการจัดการ

1. ปัญหา/อุปสรรคที่เผชิญ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของ 3 หน่วยงาน ความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการงานของ 3 หน่วยงาน การออกแบบกระบวนการงานใหม่เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน และสามารถให้ปฏิบัติงานได้โดยสะดวก

ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ (Law & Regulations) ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของ 3 หน่วยงาน ระบบกฎหมายให้อำนาจเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานเป็นการเฉพาะตามภารกิจ

และในประเทศไทยยังไม่เคยมีการมอบอำนาจให้หน่วยงานราชการอื่นปฏิบัติงานแทนกันได้มาก่อน การแก้ไขกฎหมายจะส่งผลกระทบต่อระเบียบของแต่ละหน่วยงาน จึงต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ

ด้านเทคโนโลยี (Technology) ได้แก่ ระบบการจัดเก็บข้อมูลแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน รหัสเลขทะเบียนของแต่ละหน่วยงานใช้จำนวน Digit ที่แตกต่างกัน เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 13 หลัก กรมสรรพากร 10 หลัก สำนักงานประกันสังคม 16 หลัก เป็นต้น

2. วิธีการแก้ไขปัญหา

จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ให้มีคณะทำงานร่วม 3 หน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี และก่อนการเปิดให้บริการจริงจะมีการทดลองปฏิบัติโดยใช้วิธีนำร่อง (Pilot Project) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในทางปฏิบัติเพื่อให้คณะทำงานฯ ร่วมหาวิธีป้องกัน เตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึง จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เพื่อให้เข้าใจถึงแนวปฏิบัติ และจัดตั้งคณะทำงานติดตามเพื่อประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร เป็นหน่วยงานที่มีหน่วยบริการอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ อีกทั้งมีงานบริการที่เกี่ยวข้องกับอีกหลายหน่วยงาน ดังนั้น จึงมีแนวทางในการขยายโครงการและสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการ ดังนี้

1. ปรับปรุงระเบียบ แก้ไขกฎหมายของทั้ง 3 หน่วยงานอย่างชัดเจน เช่น มีการมอบอำนาจทางกฎหมายในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าแทนเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคมให้เจ้าหน้าที่ที่มีการแก้ไขแบบฟอร์มให้สามารถใช้แบบฟอร์มร่วมกันได้

2. กิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามโครงการดังกล่าวได้ถูกกำหนดไว้เป็นภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช่ Project Base ดังนั้น หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารก็สามารถดำเนินการต่อไปได้

การขยายผลและเผยแพร่โครงการ :

1. การขยายผลการบริการ Single Point ให้ครอบคลุมนิติบุคคลทุกประเภท ได้แก่ บริษัทมหาชนจำกัด สมาคมการค้า หอการค้า และการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว

2. การขยายผลสู่ 7 หน่วยงานพันธมิตรภายใต้ “โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการประกอบธุรกิจ (e-Doing Business)” ได้แก่ กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนและการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยได้จัดให้มีพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โครงการ e-Doing Business เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2554

ผลกระทบ และบทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

ผลกระทบจากการดำเนินโครงการ e-Starting Business แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

ผลกระทบเชิงบวก :

1. ตอบสนองนโยบายรัฐบาลให้เป็นประเทศที่ง่ายต่อการทำธุรกิจ (Ease of Doing Business)
2. ประชาชนได้รับความสะดวก (Easier) รวดเร็ว (Faster) และประหยัดค่าใช้จ่าย (Cheaper)
3. สามารถรวมงานของ 3 หน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียว ทำให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้วิธีการทำงาน

แบบบูรณาการร่วมกัน โดยต้องเข้าเข้าวิธีปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล

ผลกระทบเชิงลบ :

1. เกิดความสับสนในเรื่องของเลขทะเบียนต่าง ๆ เนื่องจากในการจัดตั้งนิติบุคคลจะได้รับ 3 เลขพร้อมกัน ได้แก่ เลขทะเบียนนิติบุคคล เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และเลขที่บัญชีนายจ้าง
2. เกิดความสับสนในการกรอกแบบฟอร์มใหม่
3. การเปิดให้บริการทั่วประเทศทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานพันธมิตรต้องถ่ายโอนอำนาจในการตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

บทเรียนที่ได้รับ :

โครงการ e-Starting Business ไม่เพียงแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของรัฐได้วิวัฒนาการไปสู่ความทันสมัยแล้ว ยังเป็นการปฏิรูปปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานไปสู่รูปแบบบูรณาการที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีเยี่ยม นอกจากนี้ยังถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลภาครัฐที่ก้าวเข้าสู่การเป็น e-Business Department ทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของรัฐและการใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างคุ้มค่า อีกทั้งเป็นการส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์อันดีต่อการลงทุนของประเทศต่อไป โดยผลสำเร็จของโครงการเกิดจากความร่วมมือ และประสานการทำงานร่วมกันในทุกระดับโดยมีแนวคิด Win- Win Approach และมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน
