

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะสาขาอาชีพด้านการท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)
ตำแหน่ง ผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager)
รหัสหลักสูตร 0920017370106
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรม สามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือ พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรม มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

3. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกอบรมจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคหรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่ หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 57 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติของผู้รับการศึกษา :

4.1 สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ

4.2 มีอายุ 26 ขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับธุรกิจนำเข้าไม่น้อยกว่า 5 ปี

5. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager)

ชื่อย่อ : วพร.ตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager)

ผู้รับการศึกษาที่ผ่านการประเมินผลและมีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาศึกษาทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร.ตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว

6. มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

- 1) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- 2) ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
- 3) ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย
- 4) ปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน
- 5) พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

- 1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- 3) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- 4) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
- 5) นำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- 6) ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
- 7) จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 8) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

- 1) เข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว
- 2) สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
- 3) คำนวณและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้
- 4) ประสานงานกิจกรรมทางการตลาด
- 5) ประสานการผลิตสื่อทางการตลาด
- 6) สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นำมาใช้ และประเมินผลกลยุทธ์

- 7) พัฒนาปรับปรุง และประเมินผลแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค
- 8) พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว
- 9) จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา
- 10) จัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว
- 11) บริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ
- 12) วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายทั้งระบบ
- 13) พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 14) ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งระบบ
- 15) ให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว
- 16) พัฒนาโครงการสร้างจิตสำนึกของชุมชนด้านการท่องเที่ยว
- 17) พัฒนา ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน
- 18) พัฒนา นำมาใช้ และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน
- 19) ดำเนินการ ตรวจสอบขั้นตอนและระบบของการจัดงานแสดงต่าง ๆ
- 20) จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
- 21) เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา
- 22) ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน
- 23) บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน

7. หัวข้อวิชา :

ASEAN CODES	รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
			ทฤษฎี	ปฏิบัติ
		7.1 สมรรถนะหลัก		
D2.TRM.CL9.06	0923730301	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ ท่องเที่ยว	6	-
D2.TCC.CL1.06	0923730302	ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	3	-
		7.2 สมรรถนะทั่วไป		
D2.LAN.CL10.02	0923730401	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	9
D2.TCC.CL1.13	0923730303	ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การ สื่อสาร	3	3
D2.TCC.CL1.10	0923730304	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	3	3
		7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
D2.TCS.CL5.08	0923730309	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว	3	3
D2.TCS.CL5.12	0923730306	การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	6	-
D2.TCS.CL5.14	0923730307	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	6	-
D2.TTO.CL4.11	0923730308	การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	6	-
			39	18
		รวม	57	

8. เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923730301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจหลักการวางแผนการจัดการองค์กร และทรัพยากรมนุษย์

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการวางแผนการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว โดยศึกษาครอบคลุมวิธี การวางแผนกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ การกำหนดค่าตอบแทน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย และท่าทีของการปฏิบัติงาน ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การจูงใจ และการใช้ภาวะผู้นำ แรงงานสัมพันธ์ รวมถึงกฎระเบียบที่พึงปฏิบัติ และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

0923730302 ผู้นำและการทำงานเป็นทีม (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการทำงานเป็นทีม

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา

คำอธิบายรายวิชา

ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเป็นผู้นำ บทบาทหน้าที่ และทักษะที่สำคัญของผู้นำ ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบต่างๆ แนวคิดความเป็นผู้นำในยุคปัจจุบัน การวางแผนการตัดสินใจของผู้นำ วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา คุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ ผู้นำกับการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่างๆ ในองค์กร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการบริหารความขัดแย้ง บทบาทของผู้นำ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923730401 ภาษาอังกฤษสำหรับบริหาร (3 : 9)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรียนรู้และฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ เพื่อการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษระดับสูงในงานบริการภาคต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมและที่พัก ขนส่ง ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

0923730303 ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารด้วยอุปกรณ์การสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคนิคในการสื่อสารทางโทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ฝึกการใช้ทักษะการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

0923730304 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และสามารถใช้ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923730309 การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว (3 : 3)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจความสำคัญและส่วนประกอบของตลาดของธุรกิจนำเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยว และการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของตลาดธุรกิจนำเที่ยว ส่วนประกอบของตลาดธุรกิจนำเที่ยวการจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมายการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์การขายเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

0923730306 การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจนโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐและสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทย และภูมิภาคของโลก
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจรูปแบบต่างๆของการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างขององค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษารูปแบบต่างๆของการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การศึกษาโครงสร้างขององค์กร นโยบายภาครัฐ และทิศทางการเติบโตที่ควบคู่ไปกับแนวโน้มสถานการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลก

0923730307 การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา ในการดำเนินอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจการจัดทำแผนธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการตลาด การผลิต การเงิน ฯลฯ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างการบริหารจัดการธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษา การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค ปัญหา การจัดทำแผนธุรกิจท่องเที่ยว การจัดการการตลาด การผลิต การเงิน และโครงสร้างการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

0923730308 การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจความหมายของความเสี่ยง ประเภทของความเสี่ยง หลักการประเมินความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงประเภทต่างๆ ในธุรกิจท่องเที่ยว
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในธุรกิจท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ความหมายและ ประเภทความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง แนวทางป้องกันและ แก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

9. คุณสมบัติของวิทยากร

- 9.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว
- 9.2 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับตำแหน่งงานผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยวในระดับดี

10. วัสดุฝึก (สื่อการสอน)

- 10.1 เอกสารประกอบการสอน
- 10.2 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 10.3 เว็บไซต์
- 10.4 วีดิทัศน์

11. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก

- 11.1 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย
- 11.2 ห้องบรรยายและฝึกปฏิบัติการ
- 11.3 อุปกรณ์สำนักงาน

ผู้จัดทำหลักสูตร

นายเสงี่ยม เอกโชติ	บริษัท เบรคเวย์ แทรเวล อินเตอร์เนลชั่นแนล
นางสาวจันทร์จิราพร พิบูลย์ฐิติ	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
นายธনী กรองกันภัย	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
นายวีระ บำรุงศรี	บริษัท แพนเฮาส์ แทรฟเวล จำกัด
นางราณี อมรินทร์รัตน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
นายพิเชษฐ์ ตั้งสงฆ์ไพบูลย์	วิทยาลัยราชพฤกษ์
นางสาวกัญยารัตน์ เหล่าตระกูล	วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี
ดร.ชาติชาย พณานานนท์	วิทยาลัยราชพฤกษ์
นายชาติชาย ร่มสนธิ์	นักวิชาการอิสระ
นายสุทธิพงษ์ บุญช่วย	สหกรณ์เครดิตยูเนียนท่องเที่ยวไทย
นายสามารถ ศรีดาวเรือง	บริษัท บริษัท เบิร์ต อายวิว จำกัด
ดร.เบญจพร ดามาพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
นางสาวจิราณูช โสภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นายเอกราช สำเภาเงิน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

นางจำรัส

ดำเนิน


กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นายบุญชัย ศิริสนธิวรรณ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายเจริญ ยิ่งล้ำ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(ม.ล.ปยุตตริก สมิตี)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน