

บทที่ 6

บทสรุป



สรุปการวิจัย

การซื้อขายหลักทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีการหมุนเวียนเร็ว งานเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวันและปริมาณงานเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะการณ์ของตลาด ระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์ที่ทำด้วยมือได้ประสบกับปัญหาต่าง ๆ มาตลอดเช่น ปัญหาต้นทุนพนักงาน พนักงานมีมากเกินไปจนความจำเป็นในช่วงที่ตลาดซบเซาหรือในช่วงที่ตลาดขยายตัวอย่างรวดเร็ว พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมีไม่เพียงพอและต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านพนักงานสูง ปัญหาของฝ่ายจัดการที่ไม่ได้ข้อมูลจากรายงานต่าง ๆ เพื่อไปใช้ในการตัดสินใจได้ทันต่อเหตุการณ์ จึงได้มีการพิจารณานำเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมาใช้ในระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์โดยคาดว่าจะช่วยลดงานที่ทำซ้ำซ้อนกัน ลดการใช้แรงงานของพนักงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขึ้น ให้มีการควบคุมได้ดีขึ้น และมีผลให้จัดทำรายงานเสนอต่อฝ่ายจัดการได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งการให้บริการแก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้นด้วย

จุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมาใช้กับระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการวิจัยกระทำโดยการศึกษาระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์ที่ทำด้วยมืออย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ในการวางระบบงานที่จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเริ่มต้นตั้งแต่การศึกษาวิธีการซื้อขายหลักทรัพย์ภายใต้ระเบียบและกฎข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แหล่งที่มาของข้อมูล ขั้นตอนการชำระเงินและส่งมอบหลักทรัพย์แบบของรายงานและผู้ใช้รายงาน ปริมาณงานในแต่ละวัน ข้อจำกัดด้านเวลาของข้อมูลนำเข้าและรายงานต่าง ๆ ที่ทำ ประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งมีความสำคัญโดยพิจารณาถึงขีดความสามารถและข้อจำกัดของระบบงาน เช่น เวลาที่ใช้ในการประมวลผล ขนาดของหน่วยความจำหลักและหน่วยความจำช่วย ทั้งนี้เพื่อให้ได้รายงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมที่สุด รวมทั้งการใส่ไฟล์ข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ว่าทำงานและให้ผลการทำงานถูกต้องตามระบบงานที่วางไว้ เสนอรายงานต่าง ๆ ตามแบบที่กำหนดและในข้อมูลถูกต้องรวดเร็วทันกับความต้องการของฝ่ายจัดการ

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. การรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลมักไม่ให้ความร่วมมือกับผู้วิเคราะห์ระบบในชั้นการศึกษาาระบบงานเพื่อนำมาวางระบบงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สาเหตุเพราะผู้ให้ข้อมูลส่วนมากมีความเข้าใจว่าเครื่องคอมพิวเตอร์จะมาแย่งงานของตนทำ ในหน่วยงานบางแห่งผู้ให้ข้อมูลอาจไม่มีเวลาในการให้ข้อมูลทำให้ต้องเสียเวลานานในการศึกษาและรวบรวมข้อมูลทั้งหมดของระบบงาน
2. การทดสอบโปรแกรมว่าทำงานถูกต้องตามระบบงานใหม่ที่วางไว้ก่อนที่จะนำมาใช้งานจริง ในกรณีเปลี่ยนระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์ที่ทำด้วยมือมาเป็นแบบใช้คอมพิวเตอร์ เข้าช่วยในการประมวลผล ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบผลที่ได้จากการใช้คอมพิวเตอร์ว่าตรงกับผลที่ได้จากการทำด้วยมือ ซึ่งถือว่าถูกต้องระยะหนึ่งก่อนที่จะยกเลิกระบบงานเก่าที่ใช้อยู่ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและแน่ใจว่าระบบงานใหม่สามารถใช้แทนระบบเก่าได้ วิธีนี้พนักงานต้องเสียเวลาและทำงานเพิ่มเป็นสองเท่าในชั้นทดสอบโปรแกรม
3. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ขึ้นอยู่กับการตรวจสอบข้อมูลนำเข้าและการทำงานของ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ว่าถูกต้องเพียงไร บางครั้งข้อมูลที่ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องอาจเกิดปัญหา เพราะให้ข้อมูลแตกต่างจากการทำด้วยมือ ทั้งนี้เพราะวิธีการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องแยกคำนวณแต่ละรายการ ผลของข้อมูลที่ได้ย่อมแตกต่างจากการคำนวณจากยอดรวม เช่นกรณีคำสั่งซื้อหลักทรัพย์ของลูกค้าหนึ่งรายการอาจประกอบด้วยรายการซื้อหลักทรัพย์ (Contract No.) มากกว่าหนึ่งรายการ ผลรวมที่ได้จากการคำนวณแต่ละรายการอาจไม่ตรงกับยอดที่คำนวณ รวมทั้งเลขที่คำสั่งซื้อในใบยืนยันการซื้อหลักทรัพย์ ทั้งนี้เพราะการบดเคาะส่ต่างทำให้เหลือทศนิยม 2 ตำแหน่งในการคำนวณแต่ละครั้ง ควรแก้ไขข้อมูลในใบยืนยันการซื้อหลักทรัพย์ให้ตรงกับข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ วันแต่ใบยืนยันการซื้อหลักทรัพย์ซึ่งให้ลูกค้าเซ็นแล้วจำเป็นต้องแก้ไขรายการในรายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ประจำวันและให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายหลักทรัพย์เซ็นกำกับกับการแก้ไขรายการนั้น ๆ ด้วย
4. รายงานที่ได้จากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ กิจการซึ่งอาศัยโปรแกรมเมอร์ของ บริษัทผู้ขายเครื่องคอมพิวเตอร์ รายงานที่เสนอต่อฝ่ายจัดการจะมีจำกัดและมีรูปร่างงานที่แน่นอนเมื่อฝ่ายจัดการต้องการรายงานเพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงรูปร่างงานจะเกิดปัญหาด้านความล่าช้าและเสียค่าใช้จ่ายว่าจ้างบริษัทผู้ขายเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพื่อแก้ไขโปรแกรม ถ้าความต้อง

การรายงานของฝ่ายจัดการไม่คงที่ควรจัดทำโปรแกรมเมอร์ของกิจการเองเพื่อเขียนโปรแกรมใหม่หรือแก้ไขโปรแกรมให้ทำงานตามความต้องการของฝ่ายจัดการที่เปลี่ยนแปลงไปได้

5. ทางด้านบุคลากร โดยปกติผู้ดำเนินงานด้านคอมพิวเตอร์จะคัดเลือกจากพนักงานที่ได้รับความไว้วางใจและควรมีมากกว่า 1 คนเพื่อป้องกันไม่ให้งานหยุดชะงักเมื่อ Operator ผู้นั้นไม่สามารถมาทำงานได้

6. ทางด้านการปฏิบัติงาน ฝ่ายจัดการควรศึกษาและทำความเข้าใจขีดความสามารถการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยทั่วไปฝ่ายจัดการซึ่งตัดสินใจลงทุนจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้มักมีความเข้าใจผิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ทุกอย่างตามคำบอกเล่าของบริษัทผู้ขายเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยไม่ได้ศึกษาระบบงานของกิจการที่มีอยู่ก่อนว่าเหมาะสมกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่ นอกจากนี้ความไม่แน่ใจในเสถียรภาพของพนักงานภายหลังการเปลี่ยนระบบงานใหม่ และความคุ้นเคยกับงานระบบเก่าที่ใช้อยู่ มีผลให้พนักงานส่วนมากมีปฏิกริยาต่อต้านการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่

7. ทางด้านตัวคอมพิวเตอร์ กระแสไฟฟ้า เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้ากระแสไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอจะเป็นอุปสรรคในการทำงานของเครื่องและอาจมีผลกระทบกระเทือนถึงข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำช่วย ควรจัดทำมีหน่วยความจำช่วยและเก็บข้อมูลสำรองไว้อีกชุดหนึ่ง (Back Up) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย แม้ว่าจะทำให้มีรายจ่ายเพิ่มขึ้นแต่ก็คุ้มกว่าการเริ่มป้อนข้อมูลใหม่ทั้งหมด

การศึกษาวิธีการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อนำมาวางระบบบัญชีและขายหลักทรัพย์ พบปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายหลักทรัพย์คือ

1. วิธีการซื้อขายหลักทรัพย์ในท้องค้าหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่ของบริษัทสมาชิกต้องขึ้นราคาที่เสนอซื้อและเสนอขายด้วยตนเองบนกระดานตามประเภทของหลักทรัพย์แต่ละชนิด ถึงแม้ว่าจะเป็นวิธีการประมูลที่เปิดเผยและยุติธรรม แต่ขาดความรวดเร็วและไม่สามารถรับสถานการณ์ถ้าตลาดขยายตัวมีหลักทรัพย์ชนิดต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

2. วิธีการชำระราคาและสิ่งมอบหลักทรัพย์ระหว่างบริษัทสมาชิกกระทำภายใต้การตกลงระหว่างบริษัทสมาชิก มีได้อยู่ในความควบคุมของตลาดหลักทรัพย์ บุคลากรที่มีภาระซื้อขาย

ต้องทำการชำระเงินและสิ่งมอบหลักทรัพย์เป็นรายการ ๆ ทำให้เกิดความล่าช้า ความปลอดภัยของ ใบหุ้นและเช็คซึ่งนำมาสิ่งมอบระหว่างกัน ณ ห้องค้าหลักทรัพย์รวมทั้งการตรวจสอบความถูกต้องของ ใบหุ้นทำให้ เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านนี้มีความรับผิดชอบและความเสี่ยงที่สูง

ข้อเสนอแนะ

ภายหลังที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมาใช้ในระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์อย่างละเอียดแล้ว มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การลงทุนจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมาใช้กับระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์ ควรพิจารณารายละเอียดของเครื่อง (Specification) จากบริษัทผู้ขายต่าง ๆ ที่เสนอและเปรียบเทียบถึงความสามารถและด้านบริการต่าง ๆ ที่จะได้จากบริษัท รวมทั้งประสิทธิภาพของเครื่องว่า เพียงพอที่จะนำมาใช้กับระบบงานของตนหรือไม่ ชื่อ, ชื่อยี่ห้อและความรับผิดชอบของบริษัทคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังการลงทุนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ค่าบำรุงรักษา ค่าที่ปรึกษาด้านโปรแกรม
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่เลือกใช้ควรเป็นแบบที่ขยายเพิ่มเติมอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น เครื่องพิมพ์ TERMINAL รวมทั้งหน่วยความจำหลักและหน่วยความจำช่วย เนื่องจากปริมาณงานด้านหลักทรัพย์ในระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์ไม่ล้นมา เล่มอแน่นอน เพื่อฝ่ายจัดการสามารถขยายระบบงานให้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปใช้ในระบบงานอื่น ๆ ของกิจการได้
3. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ สดเวลาให้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตลอดวัน ถ้าปริมาณงานด้านหลักทรัพย์ลดน้อยลงจนเป็นปกติ ควรพิจารณาเวลาว่างว่าเหมาะสมกับการขยายงานให้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปใช้ในงานด้านอื่นเพิ่มขึ้น เช่น การซื้อขายลดเช็ค โดยกิจการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการจัดทำโปรแกรมและซื้อหน่วยความจำช่วยเพิ่มขึ้น
4. บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงระบบงาน การคัดเลือกบุคคลเพื่อดำเนินงานด้านคอมพิวเตอร์โดยทั่วไปกิจการมักจะใช้คนที่ทำงานอยู่แล้ว ในกิจการ ซึ่งมีผลดีในด้านความเข้าใจระบบงานที่มีอยู่เดิมก่อนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ส่วนมากขาดความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้น ควรทำการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์แก่พนักงานเพื่อให้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานและมีความเข้าใจเกิดขึ้นในการติดต่อประสานงานกับโปรแกรมเมอร์ของบริษัทผู้ขายเครื่อง

คอมพิวเตอร์

5. สดให้หมักกลางซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของตลาดหลักทรัพย์ในการยื่นราคาเสนอซื้อและเสนอขายบนกระดานโดยให้บริษัทสมาชิกส่งคำสั่งซื้อและขายหลักทรัพย์ของตนไปยังเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้เพื่อขึ้นกระดานตามลำดับของเวลาที่ได้รับคำสั่งซื้อและขายหลักทรัพย์ภายใต้วิธีการซื้อขายที่ปฏิบัติอยู่ หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้จับคู่ (Match) การซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทสมาชิกต่าง ๆ และแจ้งเฉพาะผลการซื้อขาย ราคาสูงสุดและต่ำสุดที่เสนอซื้อและเสนอขายบนกระดานเท่านั้น วิธีนี้จะเป็นการซื้อขายหลักทรัพย์ตามอุปสงค์และอุปทานอย่างแท้จริง แต่เจ้าหน้าที่ของตลาดหลักทรัพย์ต้องมีความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานและต้องใช้เวลาประมาณ 20 นาทีในตอนเริ่มต้นการซื้อขายในแต่ละวัน

6. ให้ตลาดหลักทรัพย์ควบคุมวิธีการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ระหว่างบริษัทสมาชิกให้เป็นไปอย่างมีระเบียบและรวดเร็ว โดยนำระบบ Net Clearing มาใช้กับวิธีการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ วิธีนี้หนึ่งให้ตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้ดำเนินการคำนวณจำนวนเงินและจำนวนหุ้นที่จะต้องจ่ายหรือได้รับจากบริษัทสมาชิกที่กำหนดให้สำหรับการซื้อขายในแต่ละวันและแจ้งให้บริษัทสมาชิกทราบเพื่อส่งมอบต่อกัน ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงปัญหาด้านกฎหมายว่าทำให้การตกลงซื้อขายหลักทรัพย์ยังคงถูกต้องเหมือนเดิมหรือไม่ เพราะการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์อาจไม่ได้กระทำโดยตรงระหว่างบริษัทสมาชิกผู้ซื้อและผู้ขาย ปัญหาด้านเงินทุนในการปิดโอนทะเบียนหุ้น เพราะส่วนทะเบียนโอนหุ้นของหลักทรัพย์แต่ละชนิดไม่ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาจเกิดความล่าช้าในการออกใบหุ้นใหม่และเป็นอุปสรรคในการส่งมอบหลักทรัพย์ชนิดนั้นภายหลังการปิดโอน อีกวิธีหนึ่งคือ Net Clearing เฉพาะบริษัทสมาชิกผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งมีการซื้อขายหลักทรัพย์ชนิดเดียวกันในแต่ละวันให้ทำการส่งมอบและชำระราคาจากยอดสุทธิของหลักทรัพย์แต่ละชนิดเท่านั้น

เนื่องจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลทำให้ฝ่ายจัดการได้รับข้อมูลรวดเร็วขึ้น สามารถลดการปฏิบัติงานที่ทำซ้ำซ้อนกันและเสนอรายงานตามความต้องการของฝ่ายต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเห็นว่ากิจการซื้อขายหลักทรัพย์ควรนำเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมาใช้ในระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วของฝ่ายจัดการในการนำรายงานต่าง ๆ ไปใช้ได้ทันเวลา ลดข้อผิดพลาดและประหยัดเวลาในการตรวจสอบ

ข้อมูลชุดเดียวกันทุกครั้งที่มีการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ทำรายงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ และสามารถจัดทำรายงานตามรูปแบบที่กำหนดไว้เพื่อให้สนองความต้องการของผู้ใช้รายงาน ซึ่งแตกต่างกันในการจัดลำดับความสำคัญและรายละเอียดของข้อมูล เช่น ข้อมูลในสัญญาซื้อขายหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายหลักทรัพย์จะใช้ในการจัดทำรายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ประจำวัน และเสียเวลาในการจัดส่ง ให้เจ้าหน้าที่แผนกรับจ่าย เงินหลักทรัพย์เพื่อจัดทำแบบแจ้งยืนยันการส่งมอบหลักทรัพย์และชำระราคาอีกครั้งหนึ่ง อาศัยการจัดไฟล์ข้อมูลและการทดสอบโปรแกรมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลนำเข้าว่าถูกต้องและครบถ้วน เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถแยกประเภทข้อมูลและจัดทำรายงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ผลของข้อมูลที่ได้ในรายงานต่าง ๆ จะถูกต้องตรงกัน เจ้าหน้าที่แผนกรับจ่ายเงินหลักทรัพย์จะได้รับแบบแจ้งยืนยันการส่งมอบหลักทรัพย์และชำระราคาพร้อมกับรายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ประจำวันทันที ช่วยให้ประหยัดเวลาและลดงานของพนักงานในการจัดทำรายงานต่าง ๆ และมีเวลาในการควบคุมได้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่แผนกรับจ่าย เงินหลักทรัพย์มี เวลา เพิ่มขึ้นในการติดตามการรับจ่าย เงินจากลูกค้าและควบคุมการรับ เงินจากบริษัทสมาชิกอื่นได้ดีขึ้น ฝ่ายจัดการสามารถทราบถึงฐานะการเงินในแต่ละวันได้ทันต่อเหตุการณ์ว่ามีลูกหนี้และ เจ้าหนี้ธุรกิจหลักทรัพย์ทั้งด้านบริษัทสมาชิก และลูกค้าเท่าใดจากรายงานประจำวันภายหลังการ Update ข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อฝ่ายจัดการในการบริหารงานด้านหลักทรัพย์และลดความเสี่ยงภัยที่เกิดจากการมีหนี้สูญของกิจการ ในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลในระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์ รายงานต่าง ๆ ที่ได้ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่จะต้องสอบถามว่าถูกต้องตรงกับเอกสารที่ตนได้รับจากแหล่งอื่น ซึ่งมีเจ้าหน้าที่จัดทำรายงานนั้น ๆ การควบคุมภายในของระบบบัญชีซื้อและขายหลักทรัพย์เป็นสิ่งสำคัญและไม่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ถูกต้อง เชื่อถือได้ และป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ การควบคุมการทำงานในห้องคอมพิวเตอร์ไม่ควรมอบให้ผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเข้าไปในห้องคอมพิวเตอร์ จัดเก็บรักษาหน่วยความจำช่วยสำรองไว้ในห้องนิรภัยและนำมาใช้เพื่อทำการ Update ข้อมูลในหน่วยความจำช่วยสำรองเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนดไว้เท่านั้น