

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสาร

จัดทำโดย นางวีระวรรณ สมบูรณ์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ
สังกัด กองทัณฑ์สาธารณสุข สำนักอนามัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

๒. หลักการและเหตุผล

ประเทศไทย เป็นหนึ่งในสมาชิก "ประชาคมอาเซียน" (ASEAN Community) ซึ่งมีเป้าหมายของการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียนภายในปี ๒๕๕๘ (ค.ศ. ๒๐๑๕) โดยมีวิสัยทัศน์ร่วมของผู้นำอาเซียน คือ "การสร้างประชาคมอาเซียนที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีกฎเกณฑ์กติกาที่ชัดเจน และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง" ทั้งนี้ เพื่อสร้างประชาคมที่มีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างโอกาสและรับมือสิ่งท้าทายทั้งด้านการเมือง ความมั่นคง เศรษฐกิจ และภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศทุกด้าน โดยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้สะดวกมากขึ้น และประชาชนในอาเซียนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีการเสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน ใน ๓ มิติ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกฎระเบียบ และความเชื่อมโยงระหว่างประชาชน

การเป็นประชาคมอาเซียน คือ การทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนเป็น "ครอบครัวเดียวกัน" ที่มีความแข็งแกร่งและมีภูมิทัศน์ที่ดี โดยสมาชิกในครอบครัวมีสภาพความอยู่ที่ดีปลอดภัย และสามารถค้าขายได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย ๓ เสาหลัก (Pillar) คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมวัฒนธรรมอาเซียน ซึ่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และประชาชนของประเทศอาเซียนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมทั้ง ๓ เสาหลักนี้

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศไทย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร ๒๕๗๕ จะเป็นกรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย โดยมีนโยบายการบริหารกรุงเทพมหานคร และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ๖ ด้าน ร่วมสร้างกรุงเทพฯ มหานครแห่งการเรียนรู้ และมหานครแห่งอาเซียน โดยในอนาคต ๒๐ ปี ข้างหน้า เมืองกรุงเทพมหานคร จะก้าวขึ้นเป็น "มหานครแห่งเอเชีย" จะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมในทวีปเอเชีย และในภูมิภาคอาเซียน

การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคม เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน และสังคมในทุกด้าน

ดังนั้นการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการและบุคลากรของทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครจะต้องมีความรู้ มีทักษะ สามารถสื่อสารได้ รวมทั้งการติดต่อ ประสานงาน การสื่อสารในชีวิตประจำวัน การสนทนาเกี่ยวกับข่าวสาร ในเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ผู้ที่มีความรู้และมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ

จะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้มากกว่าเพราะในปัจจุบันนี้ เราต้องยอมรับว่า ภาษาอังกฤษ ถือเป็นภาษาสากลและถูกนำไปใช้อย่างเป็นทางการทั่วโลก

กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับดำเนินงานทางทันตสาธารณสุข ในการให้บริการรักษา การส่งเสริมทันตสุขภาพ การป้องกันโรค และเฝ้าระวังอนามัย ในช่องปาก แต่บุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีเพียงทันตแพทย์ ซึ่งอาจทำให้การบริการประชาชนชาวต่างชาติไม่คล่องตัวเท่าที่ควร จึงควรพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ข้าราชการและบุคลากรของกองทันตสาธารณสุข เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งเพื่อเป็นพื้นฐานในพัฒนาข้าราชการและบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และพัฒนาตนเอง สังคม หน่วยงานและประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรกองทันตสาธารณสุขมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้

๓.๒ เพื่อเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและสามารถให้บริการชาวต่างชาติที่มาใช้บริการด้านทันตกรรมของกองทันตสาธารณสุขได้

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย จำนวน ๑๒๔ คน

๔.๒ จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ข้าราชการและบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การฝึกอบรม

มีผู้ให้คำนิยามความหมายของการฝึกอบรมไว้อย่างมากมาย ขึ้นอยู่กับว่ามองการฝึกอบรมจากแนวคิด (Approach) ไດ เช่น

เมื่อมองการฝึกอบรม ในฐานะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการตามนโยบายของรัฐ "การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ และเพื่อให้เกิด ความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร" หรือ

การฝึกอบรม คือ การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่ว่าการฝึกอบรม จะมีขึ้นที่ใดก็ตาม

วัตถุประสงค์ก็คือ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการจัดรูปขององค์กร

ในระยะหลัง เรามักจะมองการฝึกอบรมในเชิงของกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันสืบเนื่องมาจากเรียนรู้

การฝึกอบรม จึงหมายถึง " กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถที่จำเป็น และมีทัศนคติที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น " และ

การฝึกอบรม คือ กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และความชำนาญ ในเรื่องหนึ่งเรื่องใด และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๕.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร

การพัฒนาองค์กรให้ปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรใหม่ในอนาคต ต้องมีแผนกลยุทธ์ที่ดี ซึ่งแผนกลยุทธ์ที่จัดทำต้องมีเส้นทางการเดินทาง (Mapping) ที่ชัดเจน เพราะองค์กรใช้กลยุทธ์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของตน โดยกลยุทธ์ของแต่ละองค์กรจะถูกกำหนดตามธรรมชาติและลักษณะขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้ องค์กรจะกำหนดกลยุทธ์ได้นั้นต้องรู้สถานภาพหรือสภาวะขององค์กรเสียก่อนซึ่งแผนกลยุทธ์ที่ดี จะทำให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือได้รับชัยชนะไปครั้งหนึ่งแล้ว นอกจากนี้ยังต้องมีกระบวนการกำหนด กลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับตนเอง วิธีการและเทคนิคในการวิเคราะห์สภาวะขององค์กรและกระบวนการกำหนดกลยุทธ์มีหลายวิธีด้วยกัน หนึ่งในวิธีการเหล่านี้ คือ กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเป็นวิธีการที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลาย

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต ทฤษฎีนี้คิดค้นขึ้นโดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้นำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในช่วงทศวรรษที่ ๑๙๖๐ - ๑๙๗๐ SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็น การวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

วิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบายการเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตราผู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชนลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา

มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆและพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถผนวกข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญ แรงกระทบดังกล่าวได้

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำ จุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้ องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบดังนี้

๓.๑ สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive -Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และผนวกโอกาสต่างๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

๓.๒ สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรค ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

๓.๓ สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะผนวกโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

๓.๔ สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

การวิเคราะห์ SWOT สภาพแวดล้อมของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย
ในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพ
ที่ต้องการในอนาคต

SWOT Analysis		
สภาพแวดล้อม ภายใน	S จุดแข็ง (Strength) ๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนชาวต่างชาติ ๒. มีทันตแพทย์ มีความรู้ ทักษะ ในการพูดภาษาอังกฤษและสามารถเป็นพี่เลี้ยงในการฝึกฝนและทดสอบได้	W จุดอ่อน (Weakness) ๑. ข้าราชการและบุคลากรที่จุดทำบัตร ชักประวัติผู้รับบริการไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ๒. ทันตแพทย์มีเพียงคลินิกละ ๑ คน ต้องดูทำการรักษา ผู้มารับบริการไม่สามารถออกมาต้อนรับสื่อสารได้ด้วย ความรวดเร็ว
สภาพแวดล้อม ภายนอก	O โอกาส (Opportunity) ๑. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะทำให้ประชาชนชาวต่างชาติมาใช้บริการมากขึ้น ๒. คลินิกทันตกรรมมีทั่วพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	T อุปสรรค (Threats) ๑. ข้าราชการและบุคลากรไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทุกวัน ๒. ไม่มีความมั่นใจในการสนทนา ๓. ขาดการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง

สรุป กองทันตสาธารณสุข มีจุดอ่อนที่สำคัญต่อข้าราชการและบุคลากรคือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไม่ดี ขณะที่ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแล้ว ดังนั้นเป็นโอกาสที่ดีที่จะฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้ข้าราชการและบุคลากรเพื่อปิดจุดอ่อน และมีจุดแข็ง คือ ผู้บริหารและทันตแพทย์มีความรู้ภาษาอังกฤษและใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ ซึ่งสามารถฝึกฝนให้กับผู้อื่นได้

๕.๓ วิธีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ มัลคัม โนลส์ Andragogy Theory of Malcolm Knowles การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า ดังนั้นการเรียนการสอนต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ นั่นคือต้องรู้ หลักการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งโนลส์ (Knowles, ๑๙๘๐) เรียกวิชาการศึกษาผู้ใหญ่นี้ว่า แอนดราโกยี (Andragogy) และ อาชัญญา รัตนอุบล (๒๕๔๒) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าเป็น “ ศิลป์และศาสตร์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ ” ซึ่งประกอบด้วย

๑) มโนทัศน์ของผู้เรียน(Self –concept) ผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่เติบโต ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีวุฒิภาวะสูง มโนทัศน์ต่อตนเอง จะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเองเป็นตัวของตัวเอง

๒) ประสบการณ์ของผู้เรียน(Experience) ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะมากขึ้น มีประสบการณ์อย่างกว้างขวางที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรอันมีค่าของการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะมีพื้นฐานเปิดกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

๓) ความพร้อมที่จะเรียน(Readiness) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียน เมื่อรู้สึกว่าการเรียนนั้น “จำเป็น” ตอบทบาทและสถานภาพทางสังคมของตน และ

๔) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to learning) ผู้ใหญ่จะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ มุ่งนำความรู้ไปใช้ทันที

และจากแนวความคิดของลินเดอร์แมน ทำให้ได้ข้อสันนิษฐานที่สำคัญๆ และเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งการวิจัยในระยะต่อๆ มา ทำให้โนลส์ (M.S.Knowles.๑๙๕๔) ได้พยายามสรุปเป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สมัยใหม่ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ความต้องการและความสนใจ

ผู้ใหญ่จะถูกชักจูงให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากว่าตรงกับความต้องการ และความสนใจ ในประสบการณ์ที่ผ่านมา เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ เพราะฉะนั้นควรจะมีการเริ่มต้นในสิ่งเหล่านี้ อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมทั้งหลาย เพื่อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้นั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งนี้ด้วยเสมอ

๒. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดี ถ้าหากถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลาง ในการเรียนการสอน ดังนั้นการจัดหน่วยการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ควรจะยึดถือสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นหลักสำคัญ มิใช่ตัวเนื้อหาวิชาทั้งหลาย

๓. การวิเคราะห์ประสบการณ์

เนื่องจากประสบการณ์เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ ดังนั้นวิธีการหลักสำหรับการศึกษผู้ใหญ่ ก็คือการวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ของผู้ใหญ่แต่ละคนอย่างละเอียดว่ามีส่วนไหนของประสบการณ์ที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้บ้าง แล้วจึงหาทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

๔. ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง

ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึกของผู้ใหญ่ก็คือ การมีความรู้สึกต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เพราะฉะนั้นบทบาทของครูจึงควรอยู่ในกระบวนการสืบหา หรือค้นหาคำตอบร่วมกับผู้เรียนมากกว่าการทำหน้าที่ส่งผ่านหรือเป็นสื่อสำหรับความรู้ แล้วทำหน้าที่ประเมินผลว่าเขาคล้อยตามหรือไม่เพียงเท่านั้น

๕. ความแตกต่างระหว่างบุคคล

ความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละบุคคล เมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น เพราะฉะนั้นการสอนผู้ใหญ่จะต้องจัดเตรียมการในด้านนี้อย่างดีพอ เช่น รูปแบบของการเรียนการสอน เวลาที่ใช้ทำการสอน สถานที่สอน

๕.๔ PDCA วงจรบริหารงานคุณภาพ (วงจร Deming)

PDCA มาจากคำภาษาอังกฤษ ๔ คำ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) Act (แก้ไขปรับปรุง)

แนวคิดเกี่ยวกับวงจร PDCA เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกโดยนักสถิติ Walter Shewhart ซึ่งได้พัฒนาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Bell Laboratories ในสหรัฐอเมริกาเมื่อทศวรรษ ๑๙๓๐ ในระยะเริ่มแรก วงจรดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันในชื่อ "วงจร Shewhart" จนกระทั่งราวทศวรรษที่ ๑๙๕๐ ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวางโดย W.Edwards Deming ปรมาจารย์ทางด้านการบริหารคุณภาพ หลายคนจึงเรียกวงจรนี้ว่า " วงจร Deming

๑. Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

๒. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึงการปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอนวิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียนร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถ ทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

๔. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการ ในปีต่อไป

๒. การดำเนินการ

๒.๑ จัดประชุมผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองทันตสาธารณสุข หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานแผนงานและวิชาการ หัวหน้ากลุ่มงานสนับสนุนการบริการทันตกรรมและทันตสาธารณสุข และหัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข ๑ - ๖ ให้ทราบถึงเป้าหมายของการจัดทำโครงการ การวางแผนการดำเนินงานต่างๆ การพิจารณาคัดเลือกทีมทันตแพทย์เพื่อเป็นวิทยากร การจัดทำเอกสารการฝึกอบรม การเตรียมข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือ รวมทั้งวิธีการฝึกฝน การสนทนาภาษาอังกฤษ การจัดทำแบบประเมิน วิธีการประเมินและการติดตามผล

๒.๒ จัดทำคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการทางด้านทันตกรรม เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรได้ศึกษาเรียนรู้ ซึ่งจัดทำโดย นางสาวปาริชาติ คัจฉวารี ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ ซึ่งผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ หลักสูตร Professional Communication Skills ณ เมืองบริสเบน เครือรัฐออสเตรเลีย พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๓ ติดต่อวิทยากร เพื่อให้ความรู้และทักษะการสื่อสาร จัดประชุมบุคลากร ให้ทราบถึงเป้าหมายของการจัดทำโครงการ

๒.๔ แต่งตั้งทีมทันตแพทย์เป็นพี่เลี้ยงฝึกฝนบุคลากรในคลินิก และฝึกใช้ภาษาอังกฤษประจำวัน เพื่อให้เกิดทักษะ และการใช้ที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

๒.๕ ดำเนินการฝึกอบรม เมื่อได้รับอนุมัติโครงการและได้รับอนุมัติเงินงบประมาณหรือได้รับอนุมัติการจัดสรรเงิน

๒.๖ จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ข้าราชการและบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง โดยกำหนดให้ข้าราชการและบุคลากรใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนา ติดต่อ สื่อสาร ภายในหน่วยงานทุกวันศุกร์

๒.๗ ฝึกฝนการพูด การเขียน รายบุคคล

๒.๘ การใช้ภาษาอังกฤษสนทนาในชีวิตประจำวัน วันละคำ หรือวันละประโยค

๓. การตรวจสอบและประเมินผล

๓.๑ จัดทำแบบประเมินผลโดยการทดสอบการสนทนา การพูด การฟัง ภาษาอังกฤษ

๓.๒ ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ได้ และเข้าใจ

๓.๓ ประเมินผลจากการสื่อสาร การซักประวัติ และการแนะนำเมื่อเสร็จสิ้นการบริการให้ผู้รับบริการเข้าใจได้

๔. การประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข

๔.๑ กรณีผู้เข้ารับการฝึกอบรมพูดภาษาอังกฤษได้น้อยกว่า ร้อยละ ๕๐ ต้องดำเนินการกิจกรรมส่งเสริมเพิ่มมากขึ้น หรือต้องฝึกฝนรายบุคคลต่อไป

๔.๑ เพิ่มมาตรการการฝึกพูดให้มากและบ่อยขึ้น เช่น ในวันจัดกิจกรรมการฝึกพูด ภาษาอังกฤษ ห้ามพูดภาษาไทย หากมีผู้ฝ่าฝืน ปรับค่าละ ๕.- บาท

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้เงินงบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย ๑. ฝึกอบรมข้าราชการและบุคลากรในสังกัดกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย จำนวน ๑๒๔ คน	<u>ระดับผลผลิต (Output)</u> ๑. ข้าราชการและบุคลากรได้รับการอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ภายในปี ๒๕๖๐	การฝึกอบรม
๒. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ข้าราชการและบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง	๒. ข้าราชการและบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมต่อครั้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	มีการจัดกิจกรรมอย่างน้อย ๑ ครั้ง/สัปดาห์
วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรกองทันตสาธารณสุขมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวันได้	<u>ระดับผลลัพธ์</u> ๑. ร้อยละ ๕๐ ของข้าราชการและบุคลากรกองทันตสาธารณสุขมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง	ประเมินจากแบบทดสอบก่อนอบรมและหลังอบรม
๒. เพื่อเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและสามารถให้บริการชาวต่างชาติที่มาใช้บริการด้านทันตกรรมของกองทันตสาธารณสุขได้	๒. ร้อยละ ๕๐ ของข้าราชการและบุคลากรกองทันตสาธารณสุขสามารถกับชาวต่างชาติได้ถูกต้อง	สถิติการให้บริการประชาชนชาวต่างชาติ
๓. เพื่อให้ประชาชนชาวต่างชาติมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม	๓. ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม	แบบสำรวจความพึงพอใจ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครควรตระหนักถึงการใช้อังกฤษเพื่อการสื่อสารของข้าราชการและบุคลากร ควรส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากร ได้ศึกษา เรียนรู้ และฝึกฝน ให้มีความชำนาญ มีทักษะ ใช้อังกฤษสื่อสารในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมที่จะเข้าสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป

