ที่ ปน ๐๐๓๗.๑/ว ๑๑๓๖

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ

ตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีศักยภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ นั้น

จังหวัดปัตตานี จึงได้สรุปสาระสำคัญของหนังสือ จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. “เทคนิคการประชุมแบบมืออาชีพ” เรียบเรียงโดย ฝ่ายวิชาการเอ็กซเปอร์เน็ท

๒. “๘ โรคร้ายของวัยทำงาน” เขียนโดย พ.ญ. ชัญวลี ศรีสุโข

๓. “การพัฒนา ๑๐ ความสามารถหลักเพื่อก้าวสู่สุดยอดหัวหน้างาน”เขียนโดย ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์

ทั้งนี้ สามารถสืบค้นได้ในเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น www.dla.go.th หัวข้อ ”หน่วยงาน สถ.” หัวข้อย่อย “การพัฒนาระบบราชการ” แบนเนอร์ “หนังสือน่าอ่าน”

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

จังหวัดปัตตานี

๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๕

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
งานบริหารทั่วไป
โทร ๐-๗๓๓๔-๙๕๑๙ ต่อ ๑๑๕
โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๘๑

เทคนิคการประชุมแบบมืออาชีพ : Meeting that Works

ฝ่ายวิชาการเอ็กซเปอร์เน็ท (2548).เทคนิคการประชุมแบบมืออาชีพ : Meeting that Works. บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ทจำกัด; กรุงเทพมหานคร

การทำงานในยุคปัจจุบันมีลักษณะการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานเป็นทีมสัมฤทธิ์ผลคือ วิธีการประชุมอย่างมีประสิทธิผล หากการประชุมดำเนินไปอย่างไม่ถูกวิธีย่อมสูญเสียทรัพยากรและประสิทธิผลที่จะเกิดจากการร่วมคิดร่วมทำไปอย่างน่าเสียดาย หนังสือเล่มนี้จึงได้แนะนำเทคนิคการประชุมแบบมืออาชีพสำหรับผู้บริหาร และหัวหน้าทีมงานเพื่อช่วยขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรได้สำเร็จตามเป้าหมาย

การประชุม หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการร่วมกันของกลุ่มคนเพื่อเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการขององค์กร การประชุมที่ดีนั้นต้องช่วยในการตัดสินใจของคณะการวางแผนและการติดตามผล การมอบหมายความรับผิดชอบ ซึ่งถ้ามีการดำเนินการประชุมอย่างมีประสิทธิผล ก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปการประชุมแบ่งออกได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. การประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นการประชุมเพื่อทำความเข้าใจเรื่องต่างๆ เช่น นโยบายองค์กร กฎระเบียบต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องมีการจัดกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมให้สอดคล้องกับเรื่องที่แจ้งให้ทราบ
2. การประชุมเพื่อเร่งเร้าจูงใจและประกาศเกียรติคุณ การประชุมเช่นนี้เป็นการประชุมที่สำคัญในยามที่องค์กรต้องการให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทไปสู่เป้าหมาย ผู้นำการประชุมควรทำให้ทุกคนฮึกเหิมและให้คำมั่นสัญญาว่าจะร่วมกันไปสู่เป้าหมายให้จงได้
3. การประชุมเพื่อร่วมกันคิดสร้างสรรค์ เช่น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ระดมความคิดพัฒนางาน เป็นต้น
4. การประชุมเพื่อร่วมกันตัดสินใจ การประชุมนี้มักเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการการตัดสินใจแก้ไขปัญหา องค์ประชุมควรประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ
5. การประชุมเพื่อสอนงานและฝึกอบรม การประชุมนี้มักเกี่ยวกับเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ในที่ทำงาน เช่น การสอนวิธีใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ชนิดใหม่

แม้หลายคนอาจเคยผ่านการประชุมมาแล้ว แต่อาจไม่ใช่การประชุมที่เหมาะสม ดังนั้นก่อนการประชุมทุกครั้งผู้จัดควรตั้งคำถามดังนี้

1. มีการตั้งวัตถุประสงค์สำหรับการประชุมแล้วหรือยัง
2. วาระการประชุมถูกจัดทำไว้ล่วงหน้าก่อนการประชุมหรือไม่
3. ผู้ที่มีความเหมาะสมนั้นสามารถเข้าร่วมประชุมได้หรือไม่
4. มีวิธีอื่นใดในการติดต่อพูดคุยที่เหมาะสมกว่าหรือไม่ ถ้าการแบ่งปันข้อมูลและการตัดสินใจนั้นๆ สามารถทำได้ด้วยการทำหนังสือ ก็ควรทำหนังสือเพื่อรักษาเวลาของทุกคนไว้ดีกว่า
5. หัวข้อหรือประเด็นปัญหานั้นๆเป็นเรื่องส่วนตัวหรือไม่ หากเป็นเรื่องส่วนตัวก็ไม่ควรนำมาเสียเวลาส่วนรวม

การดำเนินการประชุมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ควรประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนล่วงหน้า

- การกำหนดวัตถุประสงค์ ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทราบทุกครั้ง
- การกำหนดผู้ที่ควรเข้าร่วมประชุม ผู้จัดการประชุมต้องกำหนดตัวบุคคลที่จะเชิญประชุมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประชุมทุกครั้ง เช่น ผู้ที่สามารถให้รายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการประชุม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการประชุม เป็นต้น
- การจัดวาระการประชุม ควรจัดลำดับความสำคัญของแต่ละวาระ พร้อมประมาณเวลาที่จะใช้เพื่อให้การประชุมสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- กำหนดการประชุม และจัดทำหนังสือเชิญประชุมไปถึงประธานที่ประชุมและผู้เข้าร่วมประชุม โดยเนื้อความในหนังสือเชิญประชุมควรประกอบไปด้วยใจความสำคัญดังนี้ วัตถุประสงค์การประชุม ประธานการประชุม วัน/เวลา/สถานที่ประชุม ที่สำคัญผู้เข้าร่วมประชุมควรได้รับหนังสืออย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนเข้าประชุม
- การเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ หากมีหน่วยงานรับผิดชอบด้านสถานที่และอุปกรณ์อยู่แล้ว ผู้จัดควรตรวจตราความเรียบร้อยของสถานที่และอุปกรณ์ด้วย หากไม่มีหน่วยงานดังกล่าว ผู้จัดควรเตรียมทุกอย่างให้พร้อม ต้องคำนึงไว้เสมอว่า หากอุปกรณ์ไม่พร้อมระหว่างการประชุมจะทำให้เสียเวลาและเป็นสาเหตุที่ทำให้การประชุมไม่มีประสิทธิผลได้
- ข้อพึงระวัง
  - หากมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการประชุม ควรมีแผนสำรองหรือวิธีแก้ไข เพื่อให้ผู้ร่วมประชุมมั่นใจได้ว่าเราเป็นมืออาชีพ
  - ไม่ควรทำหนังสือเรียกประชุม โดยไม่มีรายละเอียดและกำหนดการ จะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมขาดการเตรียมตัวล่วงหน้า
  - วัตถุประสงค์และวาระการประชุมต้องชัดเจน เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการประชุม
  - การเลือกผู้ประชุมไม่เหมาะสมจะทำให้ประสิทธิผลของการประชุมลดลง
  - การประชุมเป็นเวลานาน เช่น เกินกว่า 90 นาที ควรมีช่วงให้พักและรับประทานเครื่องดื่ม มิเช่นนั้น ผู้เข้าร่วมประชุมอาจเดินไปมาเพื่อทำธุระส่วนตัว ทำให้ที่ประชุมเสียสมาธิได้
  - ควรให้ผู้เข้าร่วมประชุมรับประทานอาหารว่างด้านนอกห้อง เพื่อไม่ให้เสียสมาธิในการประชุม และป้องกันการทำเครื่องดื่มหกในที่ประชุม

2. การดำเนินการประชุม

การประชุมที่ดีต้องมีความน่าสนใจ เป็นไปตามวาระการประชุม กระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประชุมที่จะประสบความสำเร็จต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (1) การประชุมต้องเกิดจากความต้องการที่แท้จริง (2) ตั้งเป้าหมายสำหรับการประชุม (3) ให้กลุ่มเป็นผู้กำหนดการตัดสินใจ (4) ดำเนินการตามตารางเวลา (5) ให้ความสนใจกับสิ่งสำคัญ (6) ดำเนินการประชุมตามที่วางไว้ (7) ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วม และ (8) มีผู้ดำเนินการประชุมที่ดี

3. การปิดการประชุมและติดตามผล

หลายคนพบว่าการประชุมเป็นการเสียเวลา เพราะไม่ได้ข้อสรุปอะไรที่ชัดเจน ดังนั้น จึงควรมีการทบทวนสรุปประเด็นสำคัญ และจัดทำรายงานการประชุมที่ชัดเจนว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบอะไร เพื่อติดตามผลได้ในภายหลัง

บทบาทในการประชุม

ในการประชุมแต่ละครั้ง จะต้องมีผู้ได้รับมอบหมายให้มีบทบาทต่างๆ ในการประชุมเพื่อให้การประชุมสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ซึ่งบทบาทในการประชุมมีดังนี้

1. ผู้ดำเนินการประชุมหรือผู้นำการประชุม มีหน้าที่ดึงกลุ่มให้มุ่งไปที่ประเด็นเดียวกัน
2. ผู้จดรายงานการประชุม ทำหน้าที่บันทึกสิ่งที่เกิดขึ้นในการประชุม
3. ผู้บันทึกขึ้นกระดาน หากมีการอภิปรายในที่ประชุม ให้มีผู้บันทึกขึ้นกระดาน เพื่อให้ทุกคนได้เห็นและอภิปรายได้อย่างต่อเนื่อง
4. ผู้รักษาเวลา ทำหน้าที่รักษาเวลาให้เป็นไปตามวาระการประชุม
5. ผู้ควบคุมบรรยากาศ ในบางครั้งมีการประชุมถกเถียงกัน ผู้ควบคุมบรรยากาศควรดูแลการประชุม
6. สมาชิกผู้เข้าร่วมในการประชุม สมาชิกต้องแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของผู้อ่านเช่นกัน

บทบาทการเป็นผู้นำการประชุม

ความสำเร็จในการเป็นผู้นำการประชุมจะมาจากปัจจัย 2 ประการ คือ

1. บุคลิกภาพส่วนตัวของประธานที่ประชุม เช่น
   - มีความยุติธรรม ให้โอกาสสมาชิกผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น
   - มีความมั่นใจในตนเอง มั่นใจว่าสามารถนำการประชุมได้ โดยต้องศึกษารายละเอียดของเรื่องที่จะประชุมมาแล้วอย่างดี
   - มีความชัดเจนในขั้นตอนการคิด และตัดสินใจด้วยเหตุผล
   - ควบคุมตนเองไม่ให้เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
   - มีทักษะในการพูดและสรุปประเด็นให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยง่าย
2. เทคนิคและวิธีการต่างๆที่ใช้ในการประชุม
   - ก่อนการประชุม ประธานการประชุมและเจ้าภาพการประชุมควรวางแผนการประชุมกันก่อน เพื่อให้มีความแม่นยำในเรื่องต่างๆ
   - ช่วงเปิดการประชุม ควรเปิดการประชุมในตรงเวลา กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุม อธิบายวัตถุประสงค์ และแนะนำผู้เข้าร่วมประชุม
   - ช่วงนำเข้าสู่วาระต่างๆ ต้องเรียงตามวาระการประชุมที่กำหนดไว้ ควบคุมเวลาให้ได้ตามกำหนด เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น คอยตัดบทผู้ที่อภิปรายเยิ่นเย้อวกวน สรุปประเด็นที่สำคัญและสั่งการด้วยความชัดเจน

- ช่วงปิดการประชุม ควรสรุปผลการตัดสินใจในการประชุม และมอบหมายให้ชัดเจน ปิดประชุมให้ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ หากจะนัดหมายกันสำหรับการประชมครั้งต่อไปก็ให้นัดหมายในช่วงนี้ และขอบคุณผู้เข้าร่วมประชุม

บทบาทผู้เข้าร่วมการประชุมที่ดี

1. ต้องมาเข้าร่วมประชุมให้ทันเวลา
2. ต้องนำสำเนาการประชุมครั้งที่แล้ว กำหนดการประชุมครั้งใหม่ และเอกสารที่เกี่ยวข้องติดตัวมาด้วย
3. หากการประชุมยังไม่เริ่ม ก็ควรนั่งรอในที่ประชุม ไม่ควรเดินไปเดินมา เพราะหากทุกคนเดินเข้าเดินออก จะทำให้การประชุมเริ่มได้ยาก
4. หากต้องการพูดชี้แจง ควรยกมือขออนุญาตประธาน
5. ชี้แจงด้วยความสุภาพ กระชับ และชัดเจน
6. ควรปิดอุปกรณ์สื่อสารในที่ประชุม
7. แม้เราไม่เห็นด้วยกับมติที่ประชุม ก็ควรยอมรับเสียงส่วนใหญ่

บทบาทของเลขานุการคณะทำงาน

1. กิจกรรมก่อนการประชุม มีดังนี้ กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุม เรียนเชิญประธานที่ประชุม กำหนดตัวผู้ที่เข้าร่วมการประชุม กำหนดวาระจัดทำหนังสือเชิญประชุม เตรียมสถานที่และอุปกรณ์ และประสานงานในการจัดเตรียมข้อมูลและการนำเสนอ
2. กิจกรรมระหว่างการประชุม มีดังนี้ บันทึกการประชุม เขียนสรุปประเด็นต่างๆ และประสานงานกับหน่วยงานด้านอาคารสถานที่ เช่น เครื่องปรับอากาศ ไฟฟ้า แสงสว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
3. กิจกรรมภายหลังการประชุม มีดังนี้ จัดทำรายงานการประชุม โดยต้องมีชื่อผู้เข้าร่วมประชุม วัน เวลา สถานที่ รายละเอียดการอภิปรายต่างๆ ให้ครบถ้วน

วิธีจัดการกับตัวป่วนในที่ประชุม

1. พวกที่ชอบผูกขาดการพูด ชอบขัดจังหวะผู้อื่น พูดเรื่อยเปื่อยไปมา ให้ผู้นำการประชุมขัดจังหวะเขาด้วยการเชิญให้คนอื่นแสดงความคิดเห็น
2. พวกที่ชอบดึงความสนใจ ชอบเรียกร้องความสนใจ ให้ผู้นำการประชุมทบทวนวัตถุประสงค์ของการประชุม และถามคำถามที่ให้คำตอบไม่หลุดออกจากประเด็น
3. พวกที่ชอบแอบซุบซิบ ให้ผู้นำการประชุมขอให้เขาเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆบ้าง
4. พวกที่ช่างสงสัย วิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่คนอื่นพูด ให้ผู้นำการประชุมดึงกลับมายังประเด็นและให้ผู้อื่นพูดแทน

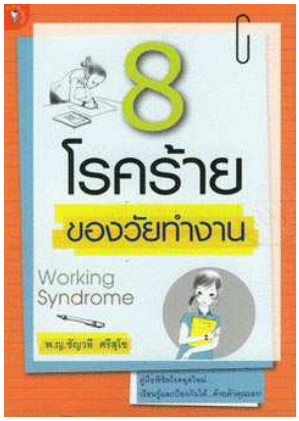
ประโยชน์ของการประชุมที่เป็นเลิศ

หากองค์กรสามารถจัดการประชุมได้ดีแล้ว จะสามารถช่วยประหยัดเวลาและได้ผลสรุปที่ดี สร้างความกระตือรือร้นและสร้างพลังความร่วมมือ เป็นการระดมพลังความคิดในองค์กร สร้างให้องค์กรเกิดการทำงานเป็นทีม และสร้างภาวะผู้นำในการประชุม

8 โรคร้ายของวัยทำงาน
Working Syndrome

พ.ญ.ชัญวลี ศรีสุโข. 8 โรคร้ายของวัยทำงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน, 2552.

ถ้ากายป่วยกระเสาะกระแสะ ประสิทธิภาพในการทำงานก็ย่อมลดลงเป็นธรรมดา
หลังจากขะมักเขม้น คร่ำเคร่ง เรียนรู้เรื่องการพัฒนาตัวเอง พัฒนางาน พัฒนาองค์กร แล้วก็อย่าลืม
เรียนรู้เรื่องร่างกายของตัวเองด้วย



คู่มือพิชิตโรคยุคใหม่ เรียนรู้และป้องกันได้....ด้วยตัวคุณเอง!

8 โรคร้ายที่ควรพึงระวังของบุรุษ สตรี วัยทำงานมีอะไรบ้าง ?????????????

❶ *โรคทางเดินปัสสาวะอักเสบ* ▶ ▶ ▶ จะมีอาการปวดท้องน้อย ปัสสาวะแสบขัด มีเลือดปนออกมา
ปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรค : 1.สุขภาพอนามัยไม่ดี 2.ดื่มน้ำน้อย 3.กลั้นปัสสาวะ 4.ปัสสาวะและทำความสะอาดหลังปัสสาวะไม่ถูกวิธี 5. เป็นคนชอบนั่งอยู่กับที่ 6. การมีเพศสัมพันธ์ครั้งแรกๆ 7. คู่ครองมีเชื้อโรค 8.ท้องผูกหรือท้องเสีย 9.หญิงชราหรือเด็กเล็ก 10.คุณผู้หญิงวัยทอง 11.การคาสายสวนปัสสาวะ 12.โรคนิ่ว ในทางเดินปัสสาวะ 13.เป็นโรคอัมพาต 14.เป็นโรคเบาหวาน 15.รับประทานยากดภูมิคุ้มกันของร่างกาย 16.ได้รับรังสีบริเวณกระเพาะปัสสาวะ 17.รูปัสสาวะตีบ 18.การตั้งครรภ์ 19.การคุมกำเนิดโดยการสวมห่วงอนามัย ใช้หมวกหรือใช้แผ่นอุดกั้นปากมดลูก 20.โรคต่อมลูกหมากโต 21.อ้วนมากเกินไปหรือผอมมากเกินไป 22.พันธุกรรม
การรักษา : ดูแลตัวเองเบื้องต้น เช่น วิธีการใช้ธรรมชาติบำบัด โดยการพักผ่อนให้เพียงพอ เว้นการกระทบกระเทือน ดื่มน้ำให้มากวันละเกิน 2 ลิตร ไม่กลั้นปัสสาวะ วิธีใช้ยารักษาตามอาการ โดยใช้ยาแก้ปวดท้อง ยาแก้ปัสสาวะบ่อย วิธีการใช้ยาปฏิชีวนะชนิดรับประทานที่ครอบคลุมเชื้อที่มักเป็นสาเหตุ เป็นต้น และการรักษาโดยแพทย์
การป้องกัน : 1.ดูแลสุขภาพให้แข็งแรง ด้วยการกินอาหารให้ถูกสุขลักษณะ ดื่มน้ำให้มาก นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ออกกำลังกายเป็นประจำ 2.ดูแลน้ำหนักไม่ให้อ้วนหรือผอม 3.ละเว้นการนอนดึก ดื่มสุรา สูบบุหรี่ 4.ดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล 5.ระวังการทำความสะอาดส่วนสงวน 6.ระวังการติดเชื้อโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ 7.อย่าห่วงงานจนกลั้นปัสสาวะ ไม่ควรนั่งอยู่กับที่นานเกิน 2 ชั่วโมง 8.ไม่ควรกลั้นอุจจาระ 9.หากป่วยเป็นโรคที่ทำให้ภูมิต้านทานต่ำ พยายามดูแลตัวเองตามคำสั่งแพทย์อย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้โรคกำเริบซึ่งจะทำให้ติดเชื้อง่าย

❷ *โรคปวดหัวไมเกรน* ▶ ▶ ▶ เกิดจากการทำงานเครียดปวดหัวมากเหมือนมีอะไรเต้นตุบ ๆ อยู่ภายใน

ปัจจัยที่กระตุ้นการเกิดโรค : 1.ความเครียดทางกายหรือใจ 2.แสงที่จ้าเข้าตา เสียงที่ดังเข้าหู กลิ่นหอมฉุนของน้ำหอมหรือกลิ่นเหม็นอย่างรุนแรง 3.เป็นภูมิแพ้ 4.นอนไม่หลับหรือนอนหลับไม่สนิท 5.หิวหรือถึงเวลากินแล้วไม่ได้กินข้าว 6.สูบบุหรี่หรือได้รับควันบุหรี่จากเพื่อนร่วมงาน 7.ฮอร์โมนเอสโตรเจนจากยาคุมกำเนิด สมุนไพรหรือฮอร์โมนทดแทนการหมดประจำเดือน 8.อาหารบางชนิดซึ่งเป็นกับคนบางคน เช่น กาแฟ เหล้า ช็อกโกแลต นม เนย ไอศกรีม น้ำตาลเทียม ผงชูรส หัวหอม ถั่ว ไส้กรอก ของหมักดอง ปลารมควัน ฯลฯ 9.อากาศร้อนชื้น ในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยที่พบมากที่สุดในการกระตุ้นให้เกิดโรคปวดหัวไมเกรน ได้แก่ ความเครียด พักผ่อนน้อย ความหิว และการไม่ได้ดื่มกาแฟ

การป้องกัน : ลดความเครียด ออกกำลังกายเป็นประจำ ไม่นอนดึก ไม่ทำงานจนเกินแรง ไม่อดอาหาร ไม่รับประทานอาหารที่ทำให้เกิดโรคไมเกรน ไม่รับประทานยาคุมกำเนิด ไม่รับประทานฮอร์โมนทดแทนการหมดประจำเดือน ฯลฯ

การรักษา : **รักษาด้วยตนเองโดยใช้วิธีธรรมชาติบำบัด** เช่น การนวด การประคบเย็น-ร้อน ดื่มชา กาแฟ น้ำขิง ทำสมาธิ ฝังเข็ม นอนหลับพักผ่อน เป็นต้น **รักษาโดยแพทย์** อาการปวดหัวที่บ่งบอกว่าอันตรายหากมีอาการต่อไปนี้ควรไปพบแพทย์ คือ 1.ปวดหัวกะทันหันอย่างรุนแรง ทั้ง ๆ ที่ไม่เคยเป็นมาก่อน 2.ปวดหัวร่วมกับอาการชัก 3.ปวดหัวและมีการเปลี่ยนแปลงของสติ เช่น เบลอ ซึม โคม่า 4.ปวดหัวหลังจากได้รับอุบัติเหตุที่ศีรษะ 5.ปวดหัวที่มีอาการปวดตาและปวดหูอย่างรุนแรงร่วมด้วย 6.ปวดหัวเรื้อรังที่เป็นติดต่อกันเป็นเวลานาน 7.ปวดหัวในเด็กชนิดเป็นซ้ำแล้วซ้ำอีก 8.ปวดหัวและมีไข้สูง

❸ *โรคนิ้วล็อค* ▶ ▶ ▶ อาการนิ้วเหยียดไม่ออก กำมือไม่ได้

การดูแลรักษาตนเอง : ต้องแน่ใจว่าเป็นนิ้วล็อกจากการวินิจฉัยจากแพทย์ เห็นควรรีบแก้ไขปัญหาไม่ให้นิ้วล็อกเกิดขึ้นนาน ๆ เกินไปจะทำให้แก้ไขยาก ควรปฏิบัติดังนี้ 1.หยุดงาน พักผ่อนนิ้ว ดามนิ้วที่เป็นนิ้วล็อกไว้กับนิ้วข้างเคียงที่ดี ให้อยู่ในท่างอนิ้วประมาณ 15 องศา นานอย่างน้อย 4-6 สัปดาห์ 2.แช่นิ้วที่เป็น (หรือทั้งมือ) ในน้ำอุ่นเพื่อให้เลือดไหลเวียนดี การอักเสบลดลง โดยแช่วันละ 2 ครั้ง นานครั้งละ 10-15 นาที 3.ค่อย ๆ นวดนิ้วจากโคนสู่ปลาย ค่อย ๆ ขยับนิ้วขึ้นลงเบา ๆ เพื่อไม่ให้ข้อยึดด้วยตนเอง หรือไปพบนักกายภาพบำบัดให้ช่วยนวด แช่พาราฟิน หรือใช้อัลตร้าซาวน์

การดูแลรักษาของแพทย์ : หากอาการเป็นมาก นิ้วโค้ง ปวดเวลางอ กำมือไม่ได้ นิ้วข้าง ๆ เริ่มฝืด ควรไปพบแพทย์ ซึ่งมีการรักษาดังนี้ 1.ใช้ยาต้านการอักเสบที่ไม่ใช่สเตียรอยด์ 2.ฉีดสารสเตียรอยด์เข้าไปบริเวณที่เป็นหากใช้ยาแล้วไม่ดีขึ้น เพื่อลดการอักเสบของเอ็นและปลอกหุ้มเส้นเอ็น 3.ในกรณีที่ใช้ยารับประทาน หรือฉีดสารสเตียรอยด์ไม่ได้ผล เป็นมาก หรือมีโรครูมาตอยด์ร่วมด้วย อาจใช้วิธีผ่าตัดเล็ก คือ ฉีดยาชาแล้วใช้ปลายมีดหรือเข็มสะกิดบริเวณที่ตีบแคบ 4.ผ่าตัดเพื่อปล่อยเอ็นไม่ให้ถูกกดในอุโมงค์ เป็นการผ่าตัดเล็กโดยใช้ยาชา และไม่ต้องนอนโรงพยาบาล

❹ ***โรคกรดไหลย้อนกลับ หรือเรียกว่า โรคเกิร์ด*** ▶ ▶ ▶ มีอาการเสียบแปลบที่หน้าอกซ้าย จุกไปถึงด้านหลัง

ปัจจัยเสี่ยง : 1.พันธุกรรม เช่น เด็กดาวน์ 2.เป็นโรคไส้เลื่อนกะบังลม 3.เป็นโรคหอบหืด 4.เป็นโรคภูมิแพ้ 5.อ้วน 6.ตั้งครรภ์ 7.อายุ (40 ปีขึ้นไป) อาจเกิดจากความเสื่อมของหูรูดหลอดอาหารและความสามารถในการย่อยอาหาร 8.เป็นนิ่วในถุงน้ำดี 9.มีกรดมากในกระเพาะอาหาร 10.มีแคลเซียมมากในเลือด 11.รับประทานอาหารมากเกินไป 12.โรคภูมิแพ้บางอย่าง เช่น โรคหนังแข็งหรือทำให้หลอดอาหารผิดปกติ 13.ได้รับสารสเตียรอยด์ 14.การสูบบุหรี่ 15.ความเครียด 16.อาหารบางอย่าง เช่น อาหารที่เพิ่มกรด อาหารที่ย่อยยาก เป็นต้น 17.ยาบางชนิดที่ทำให้กระเพาะอาหารหลั่งกรดมาก อาหารและกรดคั่งค้างในกระเพาะอาหาร หรือหูรูดหลอดอาหารคลายตัว เช่น แอสไพริน ยาขยายหลอดลม ยาแก้หดเกร็ง ยาลดการเต้นของหัวใจ ยารักษาโรคความดันโลหิตสูง ยากล่อมประสาท ยากันแท้ง วิตามินซี เป็นต้น

การดูแลรักษา : **การดูแลรักษาด้วยตนเอง**โดยการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ดังนี้ 1.การกินอาหารควรมีความระมัดระวังเกี่ยวกับอาหารที่ทำให้เป็นเกิร์ดได้ 2.ไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มแอลกอฮอล์ 3.การใช้ยาที่ต้องหลีกเลี่ยงผลข้างเคียงทำให้เกิดเกิร์ด 4.ควบคุมน้ำหนักให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน 5.การนอนควรสวมเสื้อผ้าที่เบาสบายและควรนอนตะแคงซ้ายเพื่อลดอาการเกิร์ด นอนให้หัวสูงพอประมาณ 6.การแต่งกายไม่ควรรัดเอวมากเกินไป การนั่ง การยืนให้ถูกสุขลักษณะ พยายามลดความเครียด

❺ ***โรคริดสีดวงทวารหนัก*** ▶ ▶ ▶ โรคนี้อย่าไปล้อเล่นกับมัน เพราะมันอาจทำให้คุณเสียชีวิตได้

ปัจจัยเสี่ยง : 1.อายุ 2.อ้วน 3.ท้องผูกเรื้อรัง 4.การนั่งห้องน้ำแบบโถชักโครกเป็นเวลานาน 5.ดื่มน้ำน้อย 6.ท้องเสีย 7.อาหาร 8.การรับประทานนมหรือผลิตภัณฑ์ของนมสำหรับคนที่แพ้นมหรือขาดเอ็นไซม์ย่อยนม 9.ดื่มเหล้า 10.สูบบุหรี่ 11.ดื่มน้ำชา กาแฟ สารกาเฟอีน 12.ใช้ยาระบายบ่อยครั้งเกินไป 13.ตั้งครรภ์ 14.มีชีวิตสงบ คือ ไม่ค่อยใช้พลังงาน 15.นุ่งเสื้อผ้าคับ หรือสวมกางเกงที่รัดแน่นมาก 16.ผู้หญิงที่มีกลุ่มอาการก่อนเป็นประจำเดือน PMS (Premenstrual syndrome) คือ ชนิดกลุ่มอาการที่เกี่ยวข้องกับฮอร์โมน 17.ท่านั่งท่ายืนที่ไม่เหมาะสม 18.มีการกระทบกระเทือน ระคายเคือง หรือมีแผลเรื้อรังจากการร่วมรักทางทวารหนัก 19.ขาดวิตามินอีและซี

ความรุนแรงของโรคริดสีดวงทวารหนัก ที่แบ่งระดับโดย Banov มี 4 ระดับ ซึ่งมีความรุนแรงจากน้อยไปหามาก คือ

- ระดับหนึ่ง : มีอาการของโรคริดสีดวงทวารหนักแต่ยังไม่มีก้อนยื่นออกมาให้เห็นนอกทวารหนัก
- ระดับสอง : มีก้อนโผล่ออกมาเมื่อเบ่งถ่าย หยุดเบ่งถ่ายก้อนจะผลุบเข้าไปเอง
- ระดับสาม : มีก้อนโผล่ออกมา สามารถใช้มือดันเข้าไปในทวารหนักได้
- ระดับสี่ : มีก้อนโผล่ออกมาตลอด ไม่สามารถดันเข้าไปในทวารหนักได้

การดูแลตนเองเพื่อป้องกัน : 1.ลดน้ำหนักหากน้ำหนักมากเกินไป 2.ระมัดระวังไม่นั่งหรือยืนนานจนเกินไป 3. ออกกำลังกายเป็นประจำ 4.ไม่ร่วมรักทางทวารหนัก 5.ไม่ยกของหนัก 6.ไม่เบ่งถ่ายรุนแรง 7.ขมิบกล้ามเนื้ออุ้งเชิงกราน ซึ่งเป็นการบริหารกล้ามเนื้อทวารหนักที่เรียกว่า Kegel exercise 8.ดื่มน้ำให้เพียงพอ 9.กินอาหารที่มีวิตามินอีและซี 10.รับประทานอาหารที่มากากใยทุกวัน 11.ไม่ดื่มเหล้า-สูบบุหรี่ 12.ดื่มน้ำชา-กาแฟ วันละไม่เกิน 1-2 แก้ว 13.หากท้องเสียต้องรักษา 14.ทำความสะอาดทวารหนักให้สะอาดหลังการขับถ่ายทุกครั้ง

การรักษา : 1.เฝ้าดูอาการ 2.ธรรมชาติบำบัด 3.พบแพทย์เพื่อรักษา โดยการใช้ยาและการผ่าตัด

❻ ***โรคปวดกล้ามเนื้อและข้อ*** ▶ ▶ ▶ หากมีอาการปวดไหล่จนยกของหรือใช้แขนไม่ได้ต้องไปหาหมอ เพราะมันจะเกี่ยวพันกับกระดูกต้นคอ

สาเหตุเกิดจาก : 1.เอ็นอักเสบ 2.กล้ามเนื้อและเอ็นเสื่อมสภาพ 3.ถุงหุ้มข้ออักเสบ 4.ข้ออักเสบ

อาการปวดไหล่ที่ควรไปพบแพทย์ ได้แก่ ปวดไหล่จนยกของหรือใช้แขนไม่ได้ ได้รับบาดเจ็บจากการกระทบกระทั่งทำให้ข้อไหล่ผิดรูปร่าง ปวดจนนอนไม่หลับ ปวดจนยกแขนไม่ขึ้น มีอาการบวมรอบ ๆ ข้อไหล่ มีไข้ ข้อไหล่บวมแดง มีก้อนขึ้นที่ข้อไหล่ หรืออาการผิดปกติอื่น ๆ

การรักษา : 1.การรักษาด้วยตนเองในเบื้องต้น ประกอบด้วย พักผ่อน ประคบร้อนและประคบเย็น และการเลือกใช้ยาต้านอักเสบ 2.การรักษาโดยทางการแพทย์ ประกอบด้วย ฉีดสารสเตียรอยด์ แพทย์ทางเลือก (ฝังเข็ม นวดกดจุด จัดกระดูก อบสมุนไพร ฯลฯ) และการผ่าตัด

❼ ***โรคหมอนรองกระดูกสันหลังเคลื่อน*** ▶ ▶ ▶ ลักษณะจะมีอาการปวดหลังและร้าวมาที่ขาทั้งสองข้าง ปวดจนต้องตื่นขึ้นมาตอนกลางดึก หรือปวดจนเดินไม่ได้

การรักษา : **โดยใช้วิธีธรรมชาติบำบัดหรือพบผู้เชี่ยวชาญ** เพื่อรักษาเบื้องต้น ได้แก่ 1.พักผ่อน 2.ประคบเย็นในกรณีที่รู้สึกปวดและให้ประคบบริเวณกระดูกสันหลังที่กดแล้วปวด 3.ประคบร้อนในกรณีที่กล้ามเนื้อหลัง แขน ขาเกร็งเพื่อจะช่วยลดอาการเกร็งได้ 4.ออกกำลังกายแบบยืดกล้ามเนื้อจะช่วยลดอาการปวดได้ 5.นอนโดยให้นอนบนกระดานหรือพื้นหรือที่นอนที่แข็ง 6.นวดอย่างถูกวิธี 7.จัดกระดูกสันหลัง 8.เรียนรู้อิริยาบถต่าง ๆ 9.ใช้เครื่องกระตุ้นไฟฟ้า 10.ธาราบำบัด 11.กายภาพบำบัด 12.ไปพบแพทย์ 13.สวมปลอกคอ 14.ไปพบแพทย์เพื่อฝังเข็ม **โดยการรักษาของแพทย์แผนปัจจุบัน** ได้แก่ 1.เลือกใช้ยาในการรักษาภาวะอาการปวด 2.การผ่าตัด

❽ ***โรคทางเดินหายใจ*** ▶ ▶ ▶ ภูมิแพ้ หอบหืด ในขณะนี้กำลังเป็นโรคยอดนิยมของคนเมือง

ปัจจัยเสี่ยง : 1.พันธุกรรม 2.สิ่งแวดล้อมที่มีสารแปลกปลอมซึ่งได้รับการกระตุ้นจากการสัมผัส 3.ความแข็งแรงของระบบภูมิคุ้มกัน

ชนิดของโรคภูมิแพ้ : 1.ทางระบบทางเดินหายใจ เช่น ภูมิแพ้จมูกอักเสบ ไข้ละอองฟาง หรือหอบหืด 2.ภูมิแพ้ทางผิวหนัง เช่น ลมพิษ ผื่นคัน ผื่นมีน้ำเหลืองย้อยที่ผิวหนัง 3.ภูมิแพ้ที่ตา 4.ภูมิแพ้รุนแรงจนช็อก 5.แพ้อาหาร

การป้องกันภูมิแพ้ด้วยตนเองในเบื้องต้น : 1.สังเกตตัวเองว่าแพ้อะไรให้หลีกเลี่ยง 2.ดูแลสถานที่พักอาศัยให้ปราศจากสิ่งก่อให้เกิดภูมิแพ้ 3.หลีกเลี่ยงหรือระวังการรับประทานอาหารที่อาจทำให้เกิดภูมิแพ้ 4.เลือกอาหารที่มีสารต้านอนุมูลอิสระ 5.เสริมจุลินทรีย์ เพื่อช่วยเพิ่มความแข็งแรงของภูมิต้านทาน 6.ไม่รับประทานอาหารเสริมมากเกินไป 7.ออกกำลังกายตามที่ชอบ เหมาะสมเป็นประจำสม่ำเสมอ อย่างน้อยอาทิตย์ละ 4 วัน ๆ ละครึ่งชั่วโมง 8.ลดความเครียดโดยการนั่งสมาธิ โยคะ ฟังเพลง ทำงานอดิเรก ฯลฯ เพื่อช่วยผ่อนคลายและลดอาการภูมิแพ้ได้ 9.รักษาตามแนวแพทย์ทางเลือก แพทย์แผนไทย

การรักษา : โรคภูมิแพ้ ไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ จะรักษาได้แต่อาการ แต่หากมีอาการแพ้หรือสงสัยควรไปพบแพทย์

อย่างที่ว่ากัน "สุขภาพดีไม่มีวางขาย ต้องเรียนรู้ ป้องกัน หรือรักษาด้วยตัวเอง หรือผู้รู้
หากรู้ก่อนป้องกันก่อน การพลาดทำให้โรคต่าง ๆ ย่อมน้อยลง"

"การพัฒนา 10 ความสามารถหลักเพื่อก้าวสู่สุดยอดหัวหน้างาน"
โดย ทองพันชั่ง พงษ์วาริน ทร์. 2552, กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์ Think Beyond

"ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการ หรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเองนั้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานของตน จึงจะกล่าวได้ว่า ผู้นั้นมี Competency" โดย Dr. David McClelland ได้แบ่งส่วนประกอบของ Competency ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. **ความรู้ส่วนที่มองเห็นได้ (20%)**
   - ความรู้ (Knowledge)
   - ทักษะ (Skill)
2. **ความรู้ส่วนที่มองไม่เห็น (80%)**
   - แรงขับเคลื่อนภายใน (Motive)
   - การรับรู้ตนเอง (Self Concept)
   - คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait)

ตัวอย่างบุคคลที่มี Competency เช่น ไทเกอร์วูดส์ โรเจอร์ เฟดเดอร์เรอร์ เจ.เค.โรว์ลิ่ง บิลล์ เกตส์ โทมัส อัลวา เอดิสัน เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า จะมีอยู่สองสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพวกเขาเหล่านั้น คือ *"รักในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่รัก แล้วสนุกไปกับมัน"* และ *"ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น"*

เบื้องต้นเรามาทำความเข้าใจความหมายของ Competency ว่าหมายถึง *"ความสามารถหรือศักยภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ และโอกาสในการประสบความสำเร็จในงานที่ทำ"* โดยคนที่มี Competency เหมาะสมกับลักษณะงานนั้นๆ มากกว่าย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้สูงกว่าคนที่มี Competency น้อย

สำหรับลักษณะงานหรือตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ก็จะมี Competency ที่แตกต่างกันไปด้วย ส่วนประกอบของ Competency โดยทั่วไปนั้น สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

Core Competency
หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถของคนในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ เช่น บริษัทออกแบบต้องการคนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง หรือคิดนอกกรอบ หรือผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบจะต้องมีลักษณะเป็นคนที่มีความละเอียดรอบคอบสูง และมักจะมีความสามารถหาจุดบกพร่องหรือจุดผิดได้ดี เป็นต้น

Job Competency
หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถของคนที่ส่งผลทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ซึ่งหนังสือเล่มนี้ได้สรุปเป็น 10 Competencies สำคัญสำหรับหัวหน้างาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้ก้าวสู่ "ยอดหัวหน้างานในอนาคต"

Personal Competency
หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถของคนที่สามารถทำอะไรได้พิเศษกว่าบุคคลทั่วไป เช่น ผู้ที่มีความสามารถในการเดาะลูกฟุตบอลนานที่สุดในโลก หรือคนที่มีความอดทนในการทำอะไรได้นานๆ กว่าบุคคลอื่น เป็นต้น

การประยุกต์ Competency เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในแต่ละวัน เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ (Art and Science) ที่ต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถ เพื่อทำให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ จึงขอสรุปเทคนิคพัฒนา 10 Competency ที่จำเป็นสำหรับหัวหน้างาน เพื่อท่านจะได้นำไปพัฒนาตนเองให้เป็นสุดยอดหัวหน้างานในอนาคต ดังนี้

1. ความรู้ในสายอาชีพ (Technical Knowledge)
สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มี เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุด

⌖ เริ่มจากการรับรู้สามสิ่งคือ **หนึ่ง** รู้จักตัวตนของตนเอง รู้งานที่ทำ และรู้งานในอนาคต **สอง** จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน แล้ววางแผนการทำงานประจำวัน **สาม**ใช้สมุดโน้ตเล่มน้อย เพื่อใช้บันทึกข้อมูลข่าวสารต่างๆ

2. การวางแผน (Planning)

สามารถวางแผน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงที่สุด และสามารถคาดการณ์ปัญหา ความผิดปกติ หรือข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขป้องกัน และสามารถปรับเปลี่ยนแผนงานได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายของแผนงาน

3. ภาวะผู้นำ (Leadership)

สามารถกำหนดทิศทางเพื่อใช้ดำเนินงาน และโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ และเป็นที่ยอมรับ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการมองภาพรวม มีการรับรู้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อใช้แนวทางในการปรับเปลี่ยนแผนงาน หรือวิธีการดำเนินงานไปตามสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีมของแผนงาน

- กำหนดทิศทาง
- สร้างเป้าหมายร่วมกัน
- กระตุ้นให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน
- ติดตามผลการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา
- พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจ และไว้วางใจให้กับลูกน้องและสมาชิกในทีม

นอกจากนี้ ควรมีคุณลักษณะในการเป็นผู้นำที่ดีอีกหลายประการ เช่น มีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต รวมไปถึงการมีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่บวก และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและหน่วยงาน การที่จะเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับนั้น ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งต้องมีการฝึกฝน มีความมานะพยายามเป็นอย่างมาก

4. การสอนงาน (Coaching)

การให้คำแนะนำหรือชี้แนะ และฝึกสอนวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเหมาะสม โดยสามารถเลือกเทคนิค วิธีการสอนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสมาชิกแต่ละคน

ขั้นตอนการสอนงานเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ดีขึ้น

ต้องอาศัยความอดทน มุ่งมั่น และพยายามและที่สำคัญ คือ การเตรียมความพร้อม เพราะยิ่งเตรียมความพร้อมมากเท่าใด โอกาสที่เราจะประสบความสำเร็จในการสอนงานก็ยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วยกัน มีดังนี้

- สร้างบรรยากาศที่ดี
- อธิบายวัตถุประสงค์
- ระบุพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดี
- รับฟังเหตุผลทำให้เกิดการยอมรับร่วมกัน
- พิจารณากำหนดทางเลือก
- ให้กำลังใจและสนับสนุนให้เกิดความมุ่งมั่น

5. การมอบหมายและติดตามงาน (Delegation and Follow up)

การมอบหมายงานหรือหน้าที่ ความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ แล้วติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด

- กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบ
- อธิบายความหวังหรือผลลัพธ์ของงานที่ต้องการ
- อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ถาม - ตอบปัญหา
- อธิบายปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น
- การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนที่มีให้
- ผลลัพธ์ที่สมาชิกจะได้ถ้างานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว
- วิธีการติดต่อสื่อสารหรือการประสานงาน
- กำหนดการติดตามและประเมินผลงาน
- การรายงานผลการปฏิบัติงาน

6. การสื่อสาร (Communication)

การให้หรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล เพื่อทำให้ผู้อื่นได้รับรู้และเข้าใจ โดยสามารถประเมินการรับรู้และปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารที่ดีต้องเป็นการสื่อสารสองทางคือ ผู้สื่อสามารถสื่อสารในสิ่งที่ต้องการไปให้ผู้รับสาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเข้าใจ และสามารถนำข้อความนั้นไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดเพี้ยน และมีประสิทธิภาพสูงสุด เทคนิคในการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์
- เตรียมความพร้อม
- ศึกษาผู้ฟัง
- เลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม
- เขียนรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วนและจัดลำดับความสำคัญ
- พิจารณาการรับรู้ของผู้ฟัง
- ประเมินผลหลังการสื่อสาร

5W&2H เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วน และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน What เกิดอะไร Who ใครเป็นคนทำ When ทำเมื่อใด Where ทำที่ไหน Why ทำไมถึงทำ How ทำอย่างไร How much ค่าใช้จ่ายเท่าใด เทคนิคเพียงเท่านี้ก็จะทำให้ท่านสามารถที่จะพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารได้อย่างมาก

7. การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยการวิเคราะห์บุคลิก ลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลของสมาชิกในทีม แล้วเลือกเทคนิค วิธีการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของคน กลุ่มคน และสถานการณ์เพื่อทำให้เกิดการยอมรับ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานที่จะประสบความสำเร็จในการจูงใจได้ หัวหน้างานต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความมุ่งมั่น และเลือกวิธีการจูงใจให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคล หรือกลุ่มคนที่จะจูงใจ เพียงเท่านี้ท่านก็จะสามารถจูงใจให้ลูกน้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งผลที่ได้คือ ความสุข สนุกสนานในการทำงาน และผลงานที่ดีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ขั้นตอนการจูงใจประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

- กำหนดวัตถุประสงค์การจูงใจ
- เลือกวิธีการจูงใจให้เหมาะสม
- ติดตามผลการปฏิบัติงานหรือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
- ประเมินผลและการให้รางวัลหรือลงโทษ

8. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

วิเคราะห์สิ่งผิดปกติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน แก้ไข ปัญหา สาเหตุ โดยทำการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข และป้องกันความผิดพลาดหรือสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อมิให้เกิดซ้ำอีกในการปฏิบัติงานครั้งต่อๆ ไป ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ปัญหาที่สามารถพบเห็นได้ และปัญหาที่ไม่สามารถพบเห็นได้

การแก้ไขหรือป้องกันปัญหามี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ระบุปัญหาที่เกิดขึ้น 2) ค้นหาสาเหตุของปัญหา 3) กำหนดวิธีการแก้ไข 4) เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา 5) ดำเนินการแก้ไขปัญหา 6) สรุปผลการแก้ไขปัญหา

ในกรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จให้นำวิธีการแก้ไขดังกล่าวไปกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานครั้งต่อไป แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ทำการวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาแล้วนำกลับไปแก้ไขใหม่จนสามารถแก้ปัญหาได้

9. การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

การค้นหาจุดบกพร่องของกระบวนการ หรือวิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แล้วสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรือวิธีการต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้านต่างๆ มีความทันสมัยมากขึ้น จำนวนทรัพยากรที่ลดน้อยลง เพราะความต้องการที่สูงขึ้น ส่งผลทำให้ทุกหน่วยงานต้องมีการปรับตัวด้วยการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อความอยู่รอด สำหรับขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย และรายละเอียดของแผนงาน
- วิเคราะห์ความสูญเปล่า โดยใช้ "ใบตรวจประเมินเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"

เพื่อค้นหาความสูญเปล่า 8 ประการ ประกอบด้วย ความสูญเปล่าจากของเสีย ความสูญเสียที่เกิดจากการผลิตที่มากเกินไป ความสูญเสียที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ขาดประสิทธิภาพ ความสูญเสียที่เกิดจากการขนส่ง ความสูญเสียที่เกิดจากการเก็บสต็อกของมากเกินไป ความสูญเสียที่เกิดจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น ความสูญเสียที่เกิดจากการรอคอยงานระหว่างการผลิต ความสูญเสียจากการไม่นำความคิดสร้างสรรค์ไปใช้ประโยชน์ **และต้องปลูกฝังให้กับพนักงานทุกคนว่า "ทำวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวาน และทำวันพรุ่งนี้ให้ ดีกว่าวันนี้" ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องคือประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ต้นทุนต่ำลง และการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของหน่วยงาน**

10. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การทำงานร่วมกันของกลุ่มคน โดยการสร้างความไว้ใจ และกระตุ้นให้เกิดความสามัคคี และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เพื่อทำให้สมาชิกในทีมเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน สำหรับขั้นตอนการสร้างความสามัคคีเริ่มจากสมาชิกในทีมทุกคนต้อง

- เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างไม่มีอคติ
- ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ดี ให้เป็นพฤติกรรมที่ดีขึ้น
- ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ
- มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น โดยคิดว่า "เราต้องช่วยเหลือคนอื่นก่อน แล้วคนอื่นก็จะมาช่วยเรา"

นอกจากนี้ หัวหน้างานควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุของการทำงานที่ไม่เป็นทีม ดังนี้ พนักงานเกิดความขับข้องใจไม่สบายใจ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ไม่ดี การไม่ให้ความร่วมมือ และเกิดความขัดแย้งหรือต่อต้าน หัวหน้างานจะต้องรีบทำการป้องกัน แก้ไข ไม่ให้เกิดปัญหานี้ขึ้นกับพนักงาน ในการเริ่มสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม ต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกทุกคน รวมทั้งความมุ่งมั่น และความพยายามของหัวหน้างาน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี และการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ผลลัพธ์ที่ได้คือ สถานที่ทำงานที่มีบรรยากาศแห่งความสุขและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ