



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ 1246 ฝากท. เวลา 17:20
วันที่ 29 พ.ค. 2563

ที่ ฝากท.22/14 ลงวันที่ 29 พ.ค. 2563

629 11.03
29 พ.ค. 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝทท. ผอ.กทท.2 ทน.กส.2

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นายเกรียงไกร อินตา
ตำแหน่ง นิติกร สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) กส.2 กทท.2 ฝทท.
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การเจรจาต่อรอง
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC02 เทคนิคการเจรจาต่อรองในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน ดังแนบ
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม 2563

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วยเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี
- เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี
- เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย
- อื่น ๆ

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

เทคนิคการเจรจาต่อรองตามที่ได้อบรมสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานด้านการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นงานที่ต้องติดต่อกับเจ้าของทรัพย์สินได้ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องใช้ทักษะและเทคนิคการเจรจาต่อรองมาปรับใช้

.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

หลักสูตรนี้อีกควรให้พนักงานที่ได้บรรจุเข้าทำงานใหม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้มีทักษะในการนำมาปรับใช้ในการทำงานต่อไป

.....
.....
.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ..... ผู้เข้าอบรม

(นายเกรียงไกร อินตา)

ตำแหน่ง..... นิตกร โทร. 2657.....

วันที่ 28 พ.ค. 63

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การเจรจาต่อรอง.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

1. พื้นฐานของการเจรจาต่อรอง

..... การเจรจาต่อรอง คือการประชุมเพื่อหาข้อสรุปหรือข้อยุติ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ 1.การประชุมหารือสำหรับฝ่ายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน และ 2. การประชุมหารือฝ่ายที่ขัดแย้งกัน ซึ่งประโยชน์ของการเจรจาต่อรองเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาจุดที่ประนีประนอม เป็นการลดความหวาดระแวงซึ่งกันและกัน ทำให้ทราบข้อมูล ท้าที จุดยืน นโยบาย ของฝ่ายตรงข้าม เพื่อพิจารณาข้อสรุปหรือข้อเสนอกลับ และ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ต่อกันเพื่อสร้างบรรยากาศในการเจรจาอีกด้วย การเจรจาต่อรองมี 2 แบบ คือ 1. แบบทวิภาคี (2 ฝ่าย) 2. พหุภาคี (หลายฝ่าย)

..... หลักสำคัญของการเจรจาต่อรอง คือ “อย่าเปลี่ยนม้ากลางศึกอย่าเปลี่ยนขุนศึกกลางสนามรบ” ซึ่งการเจรจาต่อรองจะไม่มี การเปลี่ยนหัวหน้าคณะผู้เจรจาในระหว่างการเจรจาอย่างไม่สิ้นสุดถ้าไม่มีเหตุอันจำเป็นหรือสุดวิสัย โดยการเจรจาต่อรองจะมีการกำหนดจุดที่ยอมรับได้ต่ำสุด จุดที่ยอมรับได้สูงสุด ว่าได้แค่ไหนเพียงใด โดยมี 2 แนวทาง ดังนี้

..... 1. การแบ่งปันผลประโยชน์สูงสุด คือ ตั้งข้อเรียกร้องไว้สูงสุด แล้วค่อย ๆ ปรับท่าทีลดลงทีละน้อย โดยยอมแบ่งปันผลประโยชน์ทีละน้อยจนกว่าจะถึงจุดที่ต่ำสุดที่รับได้

..... 2. การเจรจาต่อรองแบบรวมผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันบนพื้นฐานของความไว้วางใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ปัญหาและอุปสรรคของการเจรจาต่อรอง

..... 1. ความขัดแย้งทางความคิด

..... 2. คุณสมบัติของผู้เจรจาไม่เหมาะสม

..... 3. ผู้เจรจาไม่สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้

..... 4. ขาดความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

..... 5. ความแตกต่างทางศาสนา ภาษา วัฒนธรรม

2. การวิเคราะห์เพื่อเข้าใจสถานการณ์ก่อนการเจรจาต่อรอง

..... นำหลักการ SWAT Analysis มาใช้ (S.Strengthen (จุดแข็ง) W.Weakness (จุดอ่อน) O.Opportunity (โอกาส) และ T.Threat (ภัยคุกคาม)) โดยวิเคราะห์ทั้ง 2 ฝ่าย คือฝ่ายของเราเองและของฝ่ายตรงข้าม ซึ่งต้องวิเคราะห์โดยตรงไปตรงมาบนพื้นฐานความจริงไม่หลอกตัวเอง และอาจจะต้องสร้างสถานการณ์สมมติหลาย ๆ เหตุการณ์ เพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

3. เทคนิคการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่าง ๆ

รูปแบบการเจรจาต่อรอง มี 2 รูปแบบ คือ

1. เรื่องผลประโยชน์ร่วมของคู่เจรจา
2. การเจรจาภายใต้สถานการณ์ความขัดแย้ง

แนวทางในการเจรจา

1. แนวทางการเจรจาแบบผ่อนปรน
2. แนวทางหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า (แนวทางที่นักการทูตใช้เสมอ)
3. แนวทางความร่วมมือ (หาข้อสรุปและแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์)
4. แนวทางการแข่งขัน (แบบฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งเสีย)
5. แนวทางประนีประนอม (หาข้อสรุปที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกันต่อทุกฝ่าย)

จิตวิทยาในการเจรจาต่อรอง

1. สุขภาพ อ่อนนุ่ม รู้จักจังหวะเวลา ให้เกียรติผู้อื่น
2. สุขุม ควบคุมอารมณ์ตนเองได้
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. สามารถคาดการณ์สถานการณ์บนพื้นฐานความจริง
5. เชื่อมั่นในตัวเอง มีความสามารถในการให้ผู้อื่นเข้าใจในการ
6. รู้จักการให้ และรับอย่างเหมาะสม
7. มีความรู้ในเรื่องที่เจรจาอย่างละเอียด ตลอดจนรู้นิสัยของคู่เจรจา

กลยุทธ์ในการสื่อสาร จะต้องมีความชัดเจน กระชับ ไม่ยืดเยื้อ และตรงประเด็น

ยุทธวิธีในการเจรจาต่อรอง มีรูปแบบ ดังนี้

1. มีจุดเน้นในการเจรจา โดยจะต้องทราบวัตถุประสงค์หลัก และแสดงให้คู่เจรจาทราบอย่างชัดเจนว่าต้องการอะไร อะไรที่ยอมได้หรือยอมไม่ได้
2. พิจารณาให้รอบคอบ อย่ารีบร้อนตัดสินใจ
3. รู้จังหวะเวลาที่จะต้องประนีประนอม เพื่อไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียหน้าหรือเสียประโยชน์ฝ่ายเดียว จะช่วยรักษาความสัมพันธ์และการติดต่อระหว่างคู่เจรจา
4. ให้คู่เจรจายื่นข้อเสนอเพื่อแลกเปลี่ยนสิ่งที่เขาต้องการก่อน เพื่อที่เราจะได้ต่อรองก่อน หากฝ่ายเรายื่นข้อเสนอก่อนจะกลายเป็นฝ่ายที่ถูกต่อรอง
5. การเสแสร้งทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ เพื่อจะได้แลกกับสิ่งที่เราต้องการ
6. การบลัฟฟ์ เป็นการวัดใจ หากทำสำเร็จก็จะได้ประโยชน์โดยไม่เสียอะไร แต่หากทำไม่สำเร็จและฝ่ายตรงข้ามอ่านเกมออก จะทำให้ฝ่ายตรงข้ามไม่มีความเชื่อใจอีก
7. การยื่นเส้นตาย เป็นการสร้างแรงกดดันให้ตัดสินใจภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจจะเป็นเวลาที่กำหนดจริงหรืออาจจะเป็นกำหนดเวลาหลอกก็ได้

4. การลดความขัดแย้งและข้อพิพาทในการต่อรอง

คู่เจรจามักจะมีแนวความคิดเห็น เป้าหมาย และผลประโยชน์ไม่ตรงกัน ดังนั้นจึงต้องปรับลดความแตกต่างให้อยู่ในระดับที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ตามหลักว่า “ความขัดแย้งหลีกเลี่ยงไม่ได้แต่สามารถจัดการได้” โดยจะต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง และปรับเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ได้

แนวทางในการจัดการกับความขัดแย้งหรือการลดข้อพิพาท

1. การหลีกเลี่ยง ใช้ในกรณีที่คู่ขัดแย้งมีความกังวลระดับต่ำ
2. การบังคับหรือกดดัน ใช้ในกรณีที่ฝ่ายหนึ่งมีความกังวลระดับสูง ไม่สนใจผลประโยชน์ของฝ่ายตรงข้าม
3. การผ่อนปรน ใช้ในกรณีที่ฝ่ายหนึ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของอีกฝ่ายมากกว่า
4. ความร่วมมือ ใช้ในกรณีที่คู่เจรจามีเป็นการให้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย
5. การประนีประนอม ใช้ในกรณีที่เป็นการพบกันครึ่งทาง

เทคนิคการเจรจาภายใต้สถานการณ์ความขัดแย้งรุนแรง

1. พยายามรักษาการติดต่อสื่อสารระหว่างกันคู่เจรจาอย่างต่อเนื่อง เพราะการขัดแย้งอาจนำมาซึ่งการยุติการเจรจา
2. พยายามสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเจรจาโดยเฉพาะการสร้างควมไว้นับถือใจ
3. มองภาพรวมของความสัมพันธ์ แม้ประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องสำคัญ ก็ต้องชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างกันในภาพรวมครอบคลุมหลายเรื่องที่มีผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าประเด็นขัดแย้ง
4. สร้างหลักการค่านิยมที่ยอมรับร่วมกันของคู่พิพาท เพื่อจะได้ใช้เป็นพื้นฐานของการเจรจาต่อไป
5. สร้างความสมดุลในการจูงใจคู่ขัดแย้งที่มีความต้องการผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน ทำให้คู่ขัดแย้งรู้สึกว่ามีทางเลือกได้เปรียบหรือเสียเปรียบกัน
6. ทำให้คู่ขัดแย้งมีความเห็นอกเห็นใจ ก็จะทำให้ความขัดแย้งลดระดับลงได้
7. อาจจะต้องจำกัดขอบเขตของการเจรจา โดยเริ่มเจรจาในสิ่งที่คู่ขัดแย้งสามารถยอมรับได้ง่ายก่อน
8. หากคู่ขัดแย้งเริ่มไม่ฟังความเห็นและไม่มีเหตุผล อาจหยุดการเจรจาไว้ชั่วคราวทั้ง 2 ฝ่ายผ่อนคลายก่อน จึงจะเริ่มเจรจาใหม่

5. แนวปฏิบัติและมารยาทในการเจรจาดูรอง

1. แนวปฏิบัติในการเจรจาดูรอง จะต้องพิจารณาว่าเจรจาเรื่องอะไร การเจรจาจะมีลักษณะอย่างไร แบบเป็นทางการ หรือแบบผ่อนคลาย ฝ่ายใดจะเป็นเจ้าภาพ หรือจะมีการสลับกันเป็นเจ้าภาพในการเจรจาก็ได้ การจัดห้องเจรจาและผังที่นั่งของคณะเจรจาก็ควรจัดให้เหมาะสม การใช้ภาษาควรใช้ภาษาที่คู่เจรจาสมาารถเข้าใจได้ทั้งสองฝ่าย เป็นต้น
2. มารยาทและจรรยาบรรณของนักเจรจาดูรอง ควรมีการสลับกันพูด เมื่อฝ่ายหนึ่งพูดจบก็ต้องฟังอีกฝ่าย ใช้คำสุภาพ ไม่ประชด เสียตสี หรือใช้คำหยาบ เป็นผู้ฟังที่ดี พิจารณาวัตถุประสงค์ของฝ่าย

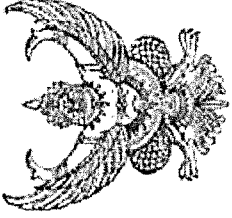
ตรงข้าม ไม่ด่วนสรุป ไม่พูดแทรก เจรจาบนพื้นฐานของความจริง ไม่เสนอหรือเรียกร้องในสิ่งที่เป็นไปได้
เป็นต้น

3. ข้อพึงระวัง และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง

1. ต้องไม่มุ่งเน้นจะเอาชนะกันอาจทำให้การเจรกล้มเหลว

2. อย่าทำให้อีกฝ่ายเสียหน้า อาจจะทำให้การเจรจาต่อรองล้มเหลว

3. การประนีประนอมอาจจะเป็นทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับกันได้



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายเกรียงไกร อินตา

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)
หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การเจรจาต่อรอง

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



(ม.ล.พิชฎากร กองสกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน