



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ 176 ผกท. เวลา 08.39  
วันที่ 25 พ.ค. 2563

ที่ ผกท 42/ 48 ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2563

กสป.  
เลขรับที่ 714  
วันที่รับ 25 พ.ค. 2563  
เวลา 08.39

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กสป. ทน.สป.2

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นายภุชญา จิตต์เกษม  
ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) สป.2 กสป. ผกท.  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การเจรจาต่อรอง  
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC047 : ทักษะการเจรจาต่อรอง ดังแนบ  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 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  
สามารถนำความรู้ในเรื่องการเจรจาต่อรอง ไปใช้ในการเข้าสำรวจจอสั่งหาริมทรัพย์ที่ถูกเวนคืน  
เพื่อให้เจ้าของทรัพย์สิน เข้าใจขั้นตอนหรือ ลดข้อพิพาทกับหน่วยงาน ในขั้นตอนการเวนคืน

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
ควรสนับสนุนให้พนักงาน เข้ารับการอบรมหลักสูตร “การเจรจาต่อรอง” เพื่อจะได้มีการเจรจา  
ต่อรองเพื่อยุติความขัดแย้ง หรือเพื่อหาทางข้อตกลงเพื่อที่จะได้ประโยชน์กับองค์กร

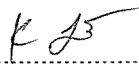
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

อื่น ๆ โปรดระบุ 1. รายงานผลการทำแบบทดสอบก่อนเรียน  
2. รายงานการศึกษาบทเรียน  
3. รายงานผลการทำแบบทดสอบหลังเรียน

ลงชื่อ.....  ..... ผู้เข้าอบรม

(นายกฤษฎา จิตต์เกษม)

ตำแหน่ง พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 โทร. 2641

วันที่ 22 พฤษภาคม 2563

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

### หลักสูตร การสอนงาน

#### สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

การเจรจาต่อรองคือการประชุมหาหรือระหว่างฝ่ายที่มีผลประโยชน์ร่วมกันหรือ ฝ่ายที่มีความขัดแย้งต่อกัน เพื่อหาข้อสรุปในการแบ่งปันผลประโยชน์ หรือสร้างความร่วมมือเพื่อดำเนินการร่วมกัน หรือหาข้อยุติปัญหาขัดแย้ง ประโยชน์ของการเจรจาต่อรอง เช่นเป็นเครื่องมือการต่อรองที่ลงทุนน้อยที่สุด และทำให้แต่ละฝ่ายได้รับทราบข้อมูล ทำที่จุดยืนและนโยบายของฝ่ายตรงข้ามเพื่อนำไปพิจารณาหาข้อสรุปหรือมีข้อเสนอกลับ และยังเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นเพื่อหาจุดประนีประนอม แล้วยังสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

การเจรจาต่อรองแบ่งออกเป็น การเจรจาทวิภาคีหรือเจรจาสองฝ่าย และการเจรจาพหุภาคีหรือการเจรจาหลายฝ่าย สำหรับระดับการเจรจา มีตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับอธิบดี ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสหรือปลัดกระทรวง ระดับรัฐมนตรีและระดับผู้นำหรือหัวหน้ารัฐบาล หลักสำคัญในการเจรจาต่อรองคือ การกำหนดขั้นต่ำสุด และขั้นสูงสุด ในสิ่งที่ฝ่ายเราต้องการ และหลักสำคัญอีกประการหนึ่งในการเจรจาต่อรองคือ จะไม่มีการเปลี่ยนหัวหน้าคณะผู้เจรจาในระหว่างที่การเจรจายังไม่สิ้นสุด เพราะอาจทำให้คณะเจรจาเสียขวัญและกำลังใจ

แนวทางในการเจรจาต่อรอง 1. การเจรจาต่อรองแบบแบ่งปันผลประโยชน์สูงสุด ผู้เจรจายึดทำที่ที่สุดชั่วหรือตั้งข้อเรียกร้องสูงสุด หลังจากนั้นจึงค่อยๆปรับทำที่ลงทีละน้อย และปันผลประโยชน์ให้ทีละน้อยจนยอมรับกันได้ ณ จุดที่ตั้งไว้ 2. การเจรจาต่อรองแบบรวมผลประโยชน์ ผู้เจรจายึดทำที่ถึงผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าที่จะเอาชนะกัน การเจรจาแบบนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานความไว้วางใจ และความสัมพันธ์อันดีต่อกัน อีกทั้งยังเป็นการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และบรรลุข้อตกลงที่ไม่มีฝ่ายใดได้ประโยชน์หรือเสียประโยชน์ในการเจรจาแบบนี้ผู้เจรจายต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นอย่างมาก มีปฏิภาณไหวพริบ มีเทคนิคในการเจรจามีทักษะการเจรจาเพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามคล้อยตามหรือยอมรับข้อเสนอข้อสรุปตามแนวทางของตน

#### ปัญหาและอุปสรรคของการเจรจาต่อรอง

1. ความขัดแย้งทางความคิด
2. ผู้เจรจามีคุณสมบัติไม่เหมาะสม
3. ผู้เจรจาไม่สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้
4. คู่เจรจาขาดความเชื่อถือซึ่งกันและกัน
5. ความแตกต่างทางศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม

การเจรจาผลประโยชน์ของประเทศ หรือผลประโยชน์แห่งชาติ เช่น การเจรจาในเรื่อง เกราะขุ บุรณ ภาพแห่งแผ่นดิน ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน และเกียรติภูมิหรือศักดิ์ศรีของประเทศชาติ รูปแบบของการเจรจาต่อรองแบ่งเป็น การเจรจาแบบเป็นทางการ การเจรจาแบบไม่เป็นทางการ และปัจจุบันยังมีการเจรจาอีกประเภทที่เรียกว่า การเจรจาแบบอ่อนคลาย การเตรียมการเจรจา จะต้องรวบรวมข้อมูลข้อพิจารณา และตัดสินใจว่าจะต้องมีการเจรจาหรือไม่ หากมีการเจรจา จะกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการเจรจาอย่างไรรวมทั้งเตรียมแผนสำรองหรือทางเลือกอื่นไว้ด้วยหากไม่สามารถเจรจาให้เป็นผลได้

การวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจสถานการณ์ก่อนการเจรจาต่อรอง ได้แก่ การวิเคราะห์จุดแข็ง คือศักยภาพและความได้เปรียบของฝ่ายเรา และอาจรวมถึงความเสียเปรียบของฝ่ายตรงข้าม การวิเคราะห์จุดอ่อน คือ ข้อด้วยข้อ

เสียเปรียบของฝ่ายเราซึ่งอาจเป็นข้อได้เปรียบของฝ่ายตรงข้าม และสนับสนุนของฝ่ายที่สามต่อฝ่ายตรงข้ามด้วย จุดอ่อนหรือความเสียเปรียบ การวิเคราะห์โอกาสในการเจรจา คือ จังหวะเวลาที่เราจะใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มศักยภาพ หรือความได้เปรียบของฝ่ายเรา ในขณะเดียวกัน หมายถึงโอกาสที่จะตัดทอนศักยภาพหรือสร้างความเสียเปรียบให้แก่ฝ่ายตรงข้าม การวิเคราะห์ภัยคุกคาม อุปสรรคและปัญหาสำหรับการดำเนินการของฝ่ายเราซึ่งอาจเป็นผลสัมพัทธ์ ในทางบวกให้ฝ่ายตรงข้าม ภัยคุกคามเป็นสิ่งที่ทำให้อำนาจการต่อรองหรือความได้เปรียบของเราลดน้อยลง

รูปแบบสถานการณ์การเจรจาต่อรอง มี 2 แบบ คือ การเจรจาต่อรองในเรื่องผลประโยชน์ร่วมของคู่เจรจา หรือ การเจรจาต่อรองภายใต้สถานการณ์ความขัดแย้ง ในการเจรจาจะมีแนวทางการเจรจาดังนี้ 1. แนวทางการเจรจาแบบผ่อนปรน ผู้เจรจาคำนึงถึงความสัมพันธ์กับคู่เจรจาเพราะในอนาคตต้องมีการเจรจากันต่อ 2. แนวทางหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า เป็นแนวทางที่นักการทูตมักใช้ 3. แนวทางความร่วมมือ ผู้เจรจายอมหาข้อสรุปหรือแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ 4. แนวทางแข่งขัน เป็นการเจรจาเพื่อเอาชนะ 5. แนวทางประนีประนอม เป็นการเจรจาที่พยายามหาข้อสรุปที่ยุติธรรมที่สุด

จิตวิทยาในการเจรจาต่อรองนักเจรจามักจะใช้คือ ใช้ความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติผู้อื่น ใช้ความสุ่ม ใช้มนุษยสัมพันธ์ สร้างมิตร เป็นผู้รอบรู้สามารถคาดการณ์บนพื้นฐานความเป็นจริง มีความเชื่อมั่นในตัวเอง รู้จักการให้และรับอย่างเหมาะสม และต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะเจรจาอย่างละเอียด นักเจรจาที่ดีต้องมีกลยุทธ์ในการสื่อสาร คือ พูดให้ชัดเจน กระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และตรงประเด็น

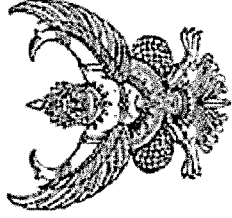
ในการเจรจาต่อรองมักมีความเห็นและทัศนคติและค่านิยมที่ต่างกัน ผู้เจรจาที่ดีต้องมีการจัดการในการลดข้อพิพาท ตัวอย่างเช่น หากคู่เจรจามีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง หรือบรรยากาศในการขัดแย้งเริ่มไม่ดี ควรพักหรือหยุดการเจรจาก่อนแล้วเริ่มใหม่เพื่อให้บรรยากาศในการเจรจาและคู่เจรจาสงบลงเพื่อลดการปะทะหรือใช้ความรุนแรง

แนวปฏิบัติในการเจรจาต่อรอง คู่ต่อรองจะตกลงกันว่าเรื่องอะไรบ้างที่จะเจรจา ฝ่ายใดเป็นเจ้าของภาพในการเจรจา การจัดฝั่งและที่นั่งเจรจาเป็นอย่างไร และการเจรจาจะมีลักษณะอย่างไร เป็นแบบทางการหรือ แบบผ่อนคลายเป็นต้น

มารยาทในการเจรจาต่อรอง เช่นหัวหน้าคณะผู้เจรจาสลับกันพูด ผู้ร่วมเจรจายกมือต้องขออนุญาตก่อน ไม่พูดแทรกผู้อื่น ไม่พูดประชดประชันเสียดสีฝ่ายตรงข้าม

#### ข้อพึงระวังในการเจรจาต่อรอง

1. การมุ่งเน้นจะเอาแพ้ชนะกันอาจทำให้การเจรจาล้มเหลว
2. เมื่อทั้งสองฝ่ายยึดมั่นในท่าทีอย่างมั่นคง อาจพิจารณาหยุดการเจรจาชั่วคราว เพื่อให้คู่เจรจาได้คลายความตึงเครียดแล้วจึงกลับมาเจรจาใหม่
3. อย่าทำให้คู่เจรจาอีกฝ่ายเสียหน้า
4. อย่าทำให้คู่เจรจาเข้าตาจน
5. การประนีประนอมจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

## กฤษฎา จิตต์เกษม

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การเจรจาต่อรอง

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



(ม.ล.พิชิตการ เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

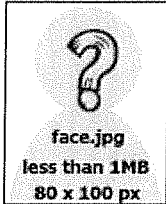
Power by Chula ELS (Chula E-Learning System) Version 3.0

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

หน้าหลัก | เลือกสมัครหลักสูตร/วิชา | เข้าอบรม | ข้อมูลส่วนบุคคล | ข้อมูลการอบรม | ข้อความถึงคุณ | ระบบจัดการไฟล์ | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ทีมงาน |  
 กู้ภัยออนไลน์ | ออกจากระบบ

**User Info**

รหัสผู้ใช้ (User ID) : OCSc581901

ชื่อผู้ใช้ (User Name) : กฤษฎา จิตต์เกษม

**รายงานการทำแบบทดสอบ (Exam Report : Summary)**

รหัสข้อสอบ วิชา AEC01\_A : แบบประเมินก่อนการศึกษา วิชา การเจรจาต่อรอง

ลำดับ	รหัสผู้ใช้	ชื่อ-นามสกุล	คะแนน	%
1	<u>OCSc581901</u>	กฤษฎา จิตต์เกษม	7 / 20	35%

ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2020

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน All site contents copyright ©2017

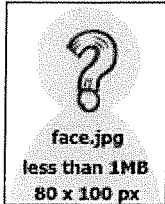
Power by Chula ELS (Chula E-Learning System) Version 3.0

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

หน้าหลัก | เลือกสมัครหลักสูตร/วิชา | เข้าอบรม | ข้อมูลส่วนบุคคล | ข้อมูลการอบรม | ข้อความถึงคุณ | ระบบจัดการไฟล์ | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ทีมงาน |  
 กู้ภัยออนไลน์ | ออกจากระบบ

**User Info**

รหัสผู้ใช้ (User ID) : OCSc581901

ชื่อผู้ใช้ (User Name) : กฤษฎา จิตต์เกษม

รายงานการศึกษามทเรียน (Attendance Report : Detail)  
 AC01 :: การเจรจาต่อรอง



จำนวนชั่วโมง



พิมพ์หน้านี้

**OCSc581901 : กฤษฎา จิตต์เกษม**

ลำดับ ที่	บทเรียน	จำนวน นาที
1	กรณีศึกษาเลือกหัวข้อบทเรียนทางด้านซ้ายมือ เพื่อให้ระบบจับเวลารายหัวข้อ	1
2	วิชา การเจรจาต่อรอง	49
3	บทนำ	4
4	หน่วยที่ 1 พื้นฐานของการเจรจาต่อรอง	72
5	หน่วยที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อเข้าใจสถานการณ์ก่อนการเจรจาต่อรอง	21
6	หน่วยที่ 3 เทคนิคการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ	29
7	หน่วยที่ 4 การลดความขัดแย้งและข้อพิพาทในการเจรจาต่อรอง	15
8	หน่วยที่ 5 แนวปฏิบัติ และมารยาทในการเจรจาต่อรองตอนท้าย	27
9	สรุป	7

**หมายเหตุ**

เครื่องหมาย \* คือรายการที่ไม่มีเนื้อหาบทเรียน (ไม่จับเวลา)

ไฮไลต์สีส้ม คือรายการที่มีหัวข้อย่อย

ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2020

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน All site contents copyright ©2017

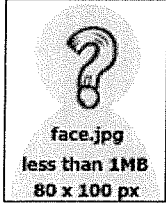
Power by Chula ELS (Chula E-Learning System) Version 3.0

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

หน้าหลัก | เลือกสมัครหลักสูตร/วิชา | เข้าอบรม | ข้อมูลส่วนบุคคล | ข้อมูลการอบรม | ข้อความถึงคุณ | ระบบจัดการไฟล์ | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ทิมงาน |  
 กู้ภัยออนไลน์ | ออกจากระบบ

**User Info**

รหัสผู้ใช้ (User ID) : OCSc581901

ชื่อผู้ใช้ (User Name) : กฤษฎา จิตต์เกษม

## รายงานการทำแบบทดสอบ (Exam Report : Summary)

รหัสข้อสอบ วิชา AEC01\_B : แบบประเมินหลังการศึกษา วิชา การเจรจาต่อรอง

ลำดับ	รหัสผู้ใช้	ชื่อ-นามสกุล	คะแนน	%
1	<u>OCSc581901</u>	กฤษฎา จิตต์เกษม	14 / 20	70%

ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2020

Chula ELS 

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน All site contents copyright ©2017