



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่ 7415/..... เวลา 14.01 น.
16 ส.ย. 2563

ที่ ผกท 11/111..... ลงวันที่ มิถุนายน 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กกท.1 ทน.สส.1

ไวยวิ
15 ส.ย. 2563

กกท. 1
15 ส.ย. 2563
16.05 น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาวพิไลภัสสร ศจิริพงศ์.....

ตำแหน่ง นิติกร.7.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย)..... สส.1 กกท.1 ฝกท.....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร..... การเจรจาต่อรอง.....

สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC)..... FCฝกท01 : ทักษะการเจรจาต่อรองในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน..... ดังแนบ

จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

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
การอบรมหลักสูตรการเจรจาต่อรอง ทำให้ทราบเทคนิคและวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และสามารถนำไปปรับใช้เพื่อการดำเนินงานสอบสวนสิทธิฯออกสำรวจในการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินได้

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ พิไลภัสสร ผู้เข้าอบรม
(นางสาวพิไลภัสสร ศจรพงศ์)
ตำแหน่ง นิติกร 7 โทร. 2621
วันที่ 11 มิถุนายน 2563

Company Name

รายงานข้อมูลสนับสนุนตามรายการ Competency

Competency: FCฝทท02: ทักษะการเจรจาต่อรองในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน

กลุ่ม Competency: Functional Competency (2560) รหัส:

รายละเอียด: มีความสามารถในการกำหนดเทคนิควิธีการและกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ประเด็นข้อต่อ
รองหาจุดอ่อน จุดแข็ง รวมทั้งมีความสามารถในการเจรจาต่อรองโดยใช้หลักการ เหตุผล และยกตัวอย่างประกอบการเจรจา การแก้
ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างการเจรจาต่อรอง และรักษาสัมพันธภาพอันดีร่วมกันระหว่างคู่เจรจา เพื่อให้เกิดประโยชน์
สูงสุด ตลอดจนสอนและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นถึงวิธีการเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ Competency	รายละเอียด
1	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายหลักการและเหตุผลในการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้ เครื่องมือประเมิน : 0 - เป็นผู้ช่วยในการเจรจาต่อรองตามที่ได้รับมอบหมาย โดยวิเคราะห์ประเด็นข้อต่อรองหาจุดอ่อนและจุดแข็งเพื่อใช้เป็นเทคนิคในการ ต่อรองได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่สามารถเจรจาต่อรองได้ เครื่องมือประเมิน : 0 - ช่วยรวบรวมข้อมูล จัดเตรียมเอกสารต่างๆเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและสรุปประเด็นที่จะมีการเจรจาต่อรองได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่รวบรวมและจัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง เครื่องมือประเมิน : 0
2	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์หาสาเหตุและผลลัพธ์ที่ต้องการจากการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่วิเคราะห์สาเหตุและผลลัพธ์ผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : 0 - แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการเจรจาต่อรอง รวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จากการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เครื่องมือประเมิน : 0 - เจรจาต่อรองตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถรักษาสัมพันธภาพอันดีร่วมกันระหว่างคู่เจรจา เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดขององค์กร ได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่เจรจาต่อรองได้สำเร็จ เครื่องมือประเมิน : 0
3	<ul style="list-style-type: none"> - สอนเทคนิคและวิธีการเจรจาต่อรองที่เหมาะสมในการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินให้กับทีมงาน เพื่อให้ทีมงานมีแนวทางเดียวกันในการเจรจา เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการสอนงาน เครื่องมือประเมิน : 0 - เจรจาต่อรองเองได้ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคการเจรจาต่อรองที่เหมาะสมได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่เจรจาต่อรองได้สำเร็จ เครื่องมือประเมิน : 0 - ติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการต่อรอง เครื่องมือประเมิน : 0
4	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการเจรจาอย่างใกล้ชิด เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในให้คำปรึกษา เครื่องมือประเมิน : 0 - กระตุ้นจิตใจทีมงานให้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม แลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการเจรจาต่อรองใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการกระตุ้นแลกเปลี่ยน เครื่องมือประเมิน : 0 - กำหนดนโยบายหรือวิธีปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาริธีการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการกำหนดนโยบาย เครื่องมือประเมิน : 0
5	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นตัวแทนขององค์กรในการเจรจาเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินในสถานการณ์วิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานขององค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งการเป็นตัวแทนขององค์กร เครื่องมือประเมิน : 0 - เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับเทคนิคการเจรจาเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินทั้งภายในและนอกองค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการถ่ายทอด เครื่องมือประเมิน : D - วางแผนกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินให้เหมาะสมกับประเด็นและสถานการณ์เพื่อประโยชน์สูงสุดกับ องค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง เครื่องมือประเมิน : 0

ประวัติการวางแผนพัฒนา (IDP)

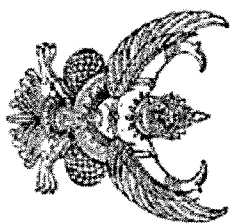
ช่วงเวลา	หลักสูตร	วันที่สิ้นสุดการเรียนรู้
----------	----------	--------------------------

Company Name

รายงานข้อมูลสนับสนุนตามรายการ Competency

ประวัติการประเมินผล

ช่วงเวลา	ระดับที่คาดหวัง	ค่าที่เกิดขึ้นจริง	ค่าความแตกต่าง
ประเมินสมรรถนะประจำปี 2562	2	2.00	0.00



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอเสนอประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวพัลลภัส ศิริสวัสดิ์

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การเจรจาต่อรอง

(สอน:ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

(ม.ล.พิรภการ ใหญ่)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การเจรจาต่อรอง

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

วัตถุประสงค์สำคัญของการเจรจาต่อรอง ได้แก่ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการเจรจาต่อรอง เมื่อมีการเจรจาจะรู้จักวิธีการประเมินความได้เปรียบ เสียเปรียบ ในสถานการณ์ต่างๆได้ และมีความรู้ในการเจรจาเวทีระหว่างประเทศ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการเจรจาต่อรองมีความสำคัญ ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ

จากการศึกษาได้มีการแบ่งหน่วยการศึกษาการเจรจาต่อรองออกเป็น 5 หน่วยที่สำคัญ ได้แก่

1. พื้นฐานของการเจรจาต่อรอง

ในหน่วยนี้จะกล่าวถึงความสำคัญและลักษณะของวิธีการเจรจาต่อรอง ซึ่งการเจรจาต่อรองหมายถึง การหาหรือระหว่างฝ่ายที่มีประโยชน์ร่วมกัน หรือมีความขัดแย้งร่วมกัน เพื่อหาข้อสรุปในการแบ่งปันผลประโยชน์ หรือสร้างความร่วมมือ ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการเจรจาต่อรองเป็นการลงทุนที่น้อยที่สุด ซึ่งการเจรจาแบ่งเป็น ทวิภาคี คือการเจรจาสองฝ่าย เช่นการเจรจาระหว่าง 2 ประเทศ และพหุภาคี การเจรจาหลายฝ่าย เช่น การเจรจาในเวทีข้อตกลงอาเซียน และหลักการในการเจรจาต่อรองคือการกำหนดขั้นต่ำสุด (Minimum) และขั้นสูงสุด (Maximum) นอกจากนี้ยังมีแนวทางการเจรจาต่อรองแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่การแบ่งปันผลประโยชน์ (distribute negotiation) เป็นการยึดข้อเรียกร้องไว้สูงสุดและค่อยปรับทำที่ลง มองคู่แข่งเป็นศัตรู สำหรับอีกประเภทหนึ่งการเจรจาต่อรองแบบร่วมผลประโยชน์ (intergrative negotiation) เป็นการเจรจาแบบคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน เน้นแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ แต่ทั้งนี้ผู้ทำการเจรจาต้องเข้าใจว่าปัญหาและอุปสรรคของการเจรจามีหลายอย่าง เช่น ความขัดแย้งทางความคิด ผู้เจรจาไม่สามารถสื่อสารให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ ความแตกต่างทางภาษา วัฒนธรรม ผู้เจรจามีคุณสมบัติไม่เหมาะสม ขาดความเชื่อถือกัน เป็นต้น นอกจากนี้การเจรจาต่อรองยังมีความสำคัญกับผลประโยชน์ของประเทศ เพื่อเสริมผลประโยชน์ของประเทศ ผลความเป็นธรรม ซึ่งการจะเริ่มเจรจาต้องมีการวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมาย แผนสำรอง และทำความเข้าใจว่าในการเจรจาต่อรองยอมในกรณีที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการเจรจาได้

2. การวิเคราะห์เพื่อเข้าใจสถานการณ์ในการเจรจาต่อรอง

ความสำคัญในการวิเคราะห์สถานการณ์นั้นทำให้สามารถประเมินฝ่ายเรา ฝ่ายตรงข้าม เพื่อให้ประสบความสำเร็จโดยยังคงความสัมพันธ์อันดีกับผู้เจรจาฝ่ายตรงข้าม โดยใช้วิธี SWOT Analysis

S คือ Strengthen การวิเคราะห์จุดแข็งฝ่ายเรา เช่นเป็นประเทศที่เจริญในทางเศรษฐกิจและทรัพยากร ตั้งอยู่ในภูมิศาสตร์ที่ดี และวิเคราะห์ความเสียเปรียบของฝ่ายตรงข้าม เช่น ถือเป็นจุดแข็ง

W คือ Weakness จุดอ่อน ข้อด้อยของฝ่ายเรา ข้อได้เปรียบของฝ่ายตรงข้าม เช่นประเทศที่ไม่ทางออกสู่ทะเล เป็นต้น

W คือ Weakness จุดอ่อน ข้อด้อยของฝ่ายเรา ข้อได้เปรียบของฝ่ายตรงข้าม เช่นประเทศที่ไม่ทางออกสู่ทะเล เป็นต้น

O คือ Opportunity โอกาส คือจังหวะเวลาที่เราจะใช้ความได้เปรียบของฝ่ายเรา และตัดทอนศักยภาพฝ่ายตรงข้าม เช่นฝ่ายตรงข้ามมีการประท้วง ให้เราถือโอกาสใช้ความเสียเปรียบของฝ่ายตรงข้าม เสร็จให้ได้บรรลุผลประโยชน์ของเรา

T คือ Threat ภัยคุกคาม อุปสรรคปัญหาทำให้ฝ่ายเรามีอำนาจต่อรองลดลง เช่นหัวหน้าเจรจาป่วย กระทั่งหัน ต้องให้บุคคลที่มีความรู้ต่ำกว่ามาทำการเจรจาแทน

ดังนั้นหากเราสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ในการเจรจาต่อรองต่างๆ จะทำให้การเจรจาต่อรองเป็นผลสำเร็จได้ดีมากยิ่งขึ้น

3. เทคนิคในการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ

การใช้เทคนิคในการเจรจาขึ้นอยู่กับรูปแบบของสถานการณ์ในการเจรจา เช่น การเจรจาต่อรองในเรื่องผลประโยชน์ร่วมหรือการเจรจาต่อรองภายใต้ความขัดแย้ง เมื่อกำหนดรูปแบบในการเจรจาต่อรองแล้ว จึงมาดูแนวทางในการเจรจาต่อรองว่าจะใช้วิธีการใด ซึ่งแบ่งเป็น 5 กรณี ดังนี้ แนวทางการเจรจาแบบผ่อนปรน (accommodating approach) ผู้เจรจาให้ความสนใจเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้เจรจา เนื่องจากในอนาคตยังต้องพบเจอกันอีก แนวทางหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า (avoiding confrontation approach) นักการทูตมักใช้วิธีการนี้ แนวทางความร่วมมือ (collaborating approach) คือการพยายามหาข้อสรุปและแก้ไขปัญหานั้นสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน แนวทางการแข่งขัน (Competing approach) เน้นการเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง จะมีฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ และแนวทางการประนีประนอม (Compromising approach) เน้นหาข้อสรุปที่ยุติธรรมกันแบบเท่าเทียมทุกฝ่าย ทั้งนี้ผู้เจรจาต่อรองต้องมีจิตวิทยาในการเจรจา ต้องสุภาพ ควบคุมอารมณ์ มีความรู้ในเรื่องการเจรจาเป็นอย่างดี มั่นใจในตนเอง และรับฟังอีกฝ่ายหนึ่ง ตรงประเด็นและต้องมียุทธวิธี เช่นอย่ารีบร้อน และต้องรู้จักการประนีประนอม พยายามผูกมิตร เป็นต้น ดังนั้นการเป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี ต้องมันศึกษาฝ่ายตรงข้ามและควบคุมอารมณ์ในการเจรจาให้ดี เช่นอารมณ์ทางลบ (negative emotion) จะสร้างความตึงเครียด ส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง กับกรณีอารมณ์ทางบวก (positive emotion) จะทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ สร้างบรรยากาศให้การเจรจาง่ายขึ้น

4. การลดความขัดแย้งและข้อพิพาทในการเจรจาต่อรอง

การเจรจาย่อมมีความคิด ค่านิยม เป้าหมาย ผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกัน ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ฉะนั้นจึงต้องทราบถึงสาเหตุความขัดแย้ง เช่นการขาดแคลนทรัพยากร การขัดแย้งเรื่องอุดมการณ์ทางการเมือง ความแตกต่างทางศาสนา เป็นต้น ในส่วนของรูปแบบของความขัดแย้งมีการแบ่งเป็นรูปแบบวาจาหรือการใช้กำลังทหาร และหาแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นการหลีกเลี่ยง (Avoidance) ใช้ในกรณีความขัดแย้งต่ำต่อผลประโยชน์ในประเด็นปัญหา การบังคับ (Competition) ใช้ในกรณีที่ฝ่ายใดให้ความสนใจเป็นอย่างมากต่อประเด็นปัญหาของตน และไม่สนฝ่ายตรงข้าม การผ่อนปรน (Accommodation) ใช้ใน

กรณีให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ในประเด็นปัญหาของฝ่ายตรงข้ามมากกว่าของตน การร่วมมือ (Collaboration) ใช้ในกรณีคู่กรณีกำหนดผลประโยชน์สูง หากร่วมมือกันจะเกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย การประนีประนอม (Compromise) ใช้ในกรณีฝ่ายตรงข้ามมีผลประโยชน์ในปัญหาระดับปานกลาง เน้นพบกันคนละครึ่งทาง ทั้งนี้ต้องมีเทคนิคการเจรจาภายใต้ความขัดแย้งรุนแรง เช่น การสร้างบรรยากาศที่อำนวยความสะดวกการเจรจา มองภาพรวม เห็นอกเห็นใจกัน หากอีกฝ่ายใช้อารมณ์ ไม่มีเหตุผลให้ขอหยุดการเจรจาชั่วคราว เป็นต้น

5. แนวปฏิบัติและมารยาทในการเจรจาต่อรอง

แนวปฏิบัติในการเจรจา คือ ต้องรู้ว่าเจรจาเรื่องอะไร ฝ่ายใดเป็นเจ้าของภาพ การจัดห้องเจรจา ผังที่นั่ง การเจรจามีลักษณะอย่างไร เป็นทางการหรือไม่ หรือเป็นการเจรจาแบบผ่อนคลาย ประกอบกับระหว่างการเจรจานั้นต้องมีการสลับบทบาท สลับกันพูด ตั้งใจฟัง ไม่พูดแทรกอีกฝั่งหนึ่ง ไม่มองผู้เจรจาฝ่ายตรงข้ามเป็นศัตรู และพึงระวังบรรยากาศในการเจรจา ไม่ให้เครียดจนเกินไป หากเริ่มตึงเครียดขอให้หยุดการเจรจาชั่วคราวจนบรรยากาศดีขึ้นจึงเริ่มการเจรจาอีกครั้งหนึ่ง ไม่กระทำในทางที่จะทำให้คู่ขัดแย้งอีกฝ่ายหนึ่งเสียหาย เข้าตาจน ต้องหาทางประนีประนอม

จะเห็นได้ว่าการเจรจาต่อรองนั้นมีหลักการสำคัญและเทคนิครวมถึงวิธีการที่จะทำให้การเจรจาต่อรองไปสู่ความสำเร็จได้อย่างที่ผู้เจรจาทั้งเป้าหมายไว้ แต่ทั้งนี้นอกจากผู้เจรจาต่อรองจะต้องคอยหมั่น ศึกษา ได้รับความเข้าใจของหลักการเจรจาต่อรองแล้วนั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การเจรจาต่อรองประสบความสำเร็จ นั่นก็คือ ประสบการณ์ของผู้เจรจาต่อรอง ดังนั้นการได้ลงมือปฏิบัติการเจรจาต่อรองจึงสำคัญมากกว่าการจดจำเพียงความรู้จากตำราเท่านั้น