



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

74.16
14.074
16 ม.ย. 2563

ที่ สกท 11/112 ลงวันที่ 15 ม.ย. 2563

กตท.1

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กทท.1 ทน.สส.1
15 ม.ย. 2563

764
15 ม.ย. 2563

7606 น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาวสิรินันท์ จันทะสา
ตำแหน่ง นิติกร.7 สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) สส.1/กทท.1/ฝกท.
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การเจรจาต่อรอง
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC/ฝกท02 : ทักษะการเจรจาต่อรองในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน ตั้งแนบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 22 ม.ค. 2563 - 31 ธ.ค. 63

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

- มาก ปานกลาง น้อย

2.2 ท่านคิดว่า การฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

- มาก ปานกลาง น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร
สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองมาใช้ในการเจรจาสื่อสารกับผู้ถูกเวนคืน เพื่อให้
การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและแล้วเสร็จตามเป้าหมายขององค์กร.....
.....
4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
ควรมีกรณีศึกษาประกอบในหัวข้อที่บรรยาย เพื่อจะได้เข้าใจเนื้อหามากขึ้น.....
.....
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
6. เอกสารแนบ
 ใบวุฒิบัตร (Certificate)
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ สิริฉันทน์ จันทะสา ผู้เข้าอบรม
(นางสาวสิรินันท์ จันทะสา)
ตำแหน่ง นิติกร 7 โทร. 2620
วันที่ 12 ม.ย. 2563

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร ..การเจรจาต่อรอง.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

1. พื้นฐานของการเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรองคือการประชุมหารือระหว่างฝ่ายที่มีผลประโยชน์ร่วมกันหรือระหว่างฝ่ายที่มีความขัดแย้งต่อกัน เพื่อหาข้อสรุปในการแบ่งปันผลประโยชน์หรือสร้างความร่วมมือเพื่อดำเนินการร่วมกันหรือหาข้อยุติในปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างกัน

2. การวิเคราะห์เพื่อเข้าใจสถานการณ์ก่อนการเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรองจะใช้หลักการ SWOT Analysis ซึ่งประกอบด้วย

S = Strengthen (จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ)

W = Weakness (จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ)

O = Opportunity (โอกาส)

T = Threat (ภัยคุกคามหรือปัญหาและอุปสรรค)

ทั้งของฝ่ายเราและฝ่ายตรงข้าม การเจรจาต่อรองนั้นเปรียบเสมือนการสู้รบ คือ มีการประเมินกำลังของฝ่ายตน และฝ่ายตรงข้าม มีขั้นตอนการวางแผนเตรียมการ การวิเคราะห์สถานการณ์ตามหลักการ เพื่อให้ได้ชัยชนะ โดยใช้หลักการที่เรียกว่ารู้เขา - รู้เรา วิเคราะห์อย่างตรงไปตรงมา ไม่หลอกตัวเอง เพื่อลดความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงในการเจรจา

การเจรจาต่อรองเป็นเสมือนการรบที่ใช้ปากกาหรือสันติวิธี ซึ่งไม่มีใครบาดเจ็บหรือเสียชีวิต แตกต่างจากการสู้รบที่ใช้อาวุธ มักจะมีผู้คนบาดเจ็บล้มตาย ในการเจรจาต่อรองนั้นผู้เจรจามักจะรักษาสัมพันธ์ภาพซึ่งกันและกันไว้ เพราะยังต้องมีการเจรจากันต่อไปอีก ไม่เหมือนการสู้รบที่จะตัดความสัมพันธ์กันทันที

3. เทคนิคการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ

แนวทางการเจรจา แบ่งออกได้เป็น 5 แนวทาง คือ

1. แนวทางเจรจาแบบผ่อนปรน (Accommodating approach) ผู้เจรจามักจะคำนึงถึงความละเอียดอ่อนของเรื่องที่เจรจาและความสัมพันธ์กับคู่เจรจาเพราะในอนาคตยังต้องเจรจากันต่อไป

2. แนวทางหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า (Avoiding confrontation approach) เป็นแนวทางเจรจาที่นักการทูตมักใช้เสมอ

3. แนวทางความร่วมมือ (Collaborating approach) ผู้เจรจาจะพยายามหาข้อสรุปหรือการแก้ไขปัญหาลักษณะสร้างสรรค์ โดยมีความเข้าใจในผลประโยชน์และข้อห่วงกังวลของฝ่ายตรงข้าม

4. แนวทางแข่งขัน (Competing approach) เป็นการเจรจาเพื่อจะเอาชนะกันแบบฝ่ายหนึ่งได้ฝ่ายหนึ่งเสีย

5. แนวทางประนีประนอม (Compromising approach) เป็นการเจรจาที่พยายามหาข้อสรุปที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกันต่อทุกฝ่าย

4. การลดความขัดแย้งและข้อพิพาทในการเจรจาต่อรอง

ในการเจรจาต่อรอง ผู้เจรจาทั้งสองฝ่ายย่อมมีแนวคิด ค่านิยม ความคิดเห็น เป้าหมาย แนวปฏิบัติ และผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกัน การเจรจาต่อรองคือความพยายามพูดคุยกันเพื่อปรับลดความแตกต่างให้อยู่ในระดับที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ และการเจรจาต่อรองในบางครั้งผู้เจรจาสามารถบริหารความขัดแย้งจนนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างฝ่ายที่ขัดแย้งกันได้ด้วย หากสามารถหาทางออกที่สร้างสรรค์สำหรับปัญหาได้ กลยุทธ์ในการจัดการกับความขัดแย้งคือจะต้องตระหนักว่าความขัดแย้งคือสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่สามารถจัดการได้ โดยจะต้องเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง และอาจสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งเป็นความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ได้

แนวทางในการจัดการความขัดแย้งหรือลดข้อพิพาท

1. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) ใช้ในกรณีที่คู่ขัดแย้งมีความสนใจหรือความกังวลในระดับต่ำต่อผลประโยชน์ในประเด็นปัญหา

2. การบังคับหรือกดดัน (Competition) ใช้กรณีที่ฝ่ายหนึ่งมีความสนใจหรือความกังวลสูงต่อผลประโยชน์ของตนในประเด็นปัญหาและไม่สนใจผลประโยชน์ของฝ่ายตรงข้ามในประเด็นปัญหา

3. การผ่อนปรน (Accommodation) ใช้ในกรณีที่ผลประโยชน์ของตนในประเด็นปัญหามีน้อยและให้ความสำคัญแก่ผลประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งมากกว่า

4. ความร่วมมือ (Collaboration) หากคู่กรณีมีผลประโยชน์สูงในประเด็นปัญหาการใช้แนวทางความร่วมมือจะให้ผลประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย

5. การประนีประนอม (Compromise) ใช้ในกรณีที่คู่พิพาทหรือคู่ขัดแย้งมีผลประโยชน์ระดับปานกลางในประเด็นปัญหาเป็นการพบกันครึ่งทาง

การใช้แนวทางใดในการจัดการหรือลดความขัดแย้งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตลอดจนจังหวะเวลาหรือสถานการณ์ที่เหมาะสม

5. แนวปฏิบัติและมารยาทในการเจรจาต่อรอง

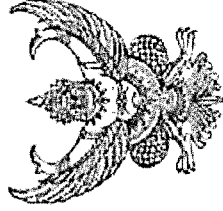
ในระหว่างการเจรจานักเจรจาต้องมีมารยาทในการเจรจา ผู้เจรจาจะไม่ใช้คำไม่สุภาพ คำประชดประชัน เสียดสี และคำหยาบในการเจรจา นอกจากนี้นักเจรจายังต้องมีจรรยาบรรณโดยต้องเป็นผู้ฟังที่ดี พิจารณาถึงผลประโยชน์หรือวัตถุประสงค์ของฝ่ายตรงข้าม ไม่ด่วนสรุปหรือพูดแทรกในขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูดอยู่หรือยังพูดไม่จบ และนักเจรจาต้องเจรจabanพื้นฐานความเป็นจริง ไม่เสนอหรือเรียกร้องในสิ่งที่เป็นไปได้

การเจรจาจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับตัวผู้เจรจาเป็นอย่างมาก หากผู้เจรจามีมารยาท และจรรยาบรรณ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่มองคู่แข่งเป็นศัตรูและไม่ต้อนอีกฝ่ายให้จนมุมจะทำให้การเจรจาดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

ข้อพึงระวังและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง มีดังนี้

1. การมุ่งเน้นจะเอาแพ้ชนะกันในการเจรจา อาจทำให้การเจรจาล้มเหลว
2. เมื่อทั้งสองฝ่ายยึดมั่นในท่าทีตนอย่างมั่นคง อาจพิจารณาหยุดการเจรจาชั่วคราวเพื่อให้คู่แข่งได้คลายเครียดแล้วจึงกลับมาเจรจาใหม่
3. อย่าทำให้คู่แข่งอีกฝ่ายหนึ่งเสียหน้า
4. อย่าทำให้คู่แข่งอีกฝ่ายหนึ่งเข้าตาจน
5. การประนีประนอมจะเป็นทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้

อย่างไรก็ตามการเจรจาต่อรองเป็นเรื่องการสร้างสมประสบการณ์ แม้จะสามารถท่องจำขั้นตอนการเจรจาหรือเทคนิคการเจรจาได้อย่างดี แต่ในการเจรจาจริงผู้เจรจาที่มีความสามารถมักจะอาศัยประสบการณ์การเจรจามากกว่าการจดจำจากตำรา



สำนักงานคณะกรรมการการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวสิรินันท์ จันตะลา

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

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การเจรจาต่อรอง

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



(ม.อ. พิรภากร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการการพลเรือน

Competency: FCฝกท02: ทักษะการเจรจาต่อรองในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน

กลุ่ม Competency: Functional Competency (2560)

รหัส:

รายละเอียด: มีความสามารถในการกำหนดเทคนิควิธีการและกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ประเด็นข้อต่อรองหาจุดอ่อน จุดแข็ง รวมทั้งมีความสามารถในการเจรจาต่อรองโดยใช้หลักการ เหตุผล และยกตัวอย่างประกอบการเจรจา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างการเจรจาต่อรอง และรักษาสัมพันธภาพอันดีร่วมกันระหว่างคู่เจรจา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสอนและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นถึงวิธีการเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ Competency	รายละเอียด
1	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายหลักการและเหตุผลในการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้ เครื่องมือประเมิน : O - เป็นผู้ช่วยในการเจรจาต่อรองตามที่ได้รับมอบหมาย โดยวิเคราะห์ประเด็นข้อต่อรองหาจุดอ่อนและจุดแข็งเพื่อใช้เป็นเทคนิคในการต่อรองได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่สามารถเจรจาต่อรองได้ เครื่องมือประเมิน : O - ช่วยรวบรวมข้อมูล จัดเตรียมเอกสารต่างๆเกี่ยวกับการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินและสรุปประเด็นที่จะมีการเจรจาต่อรองได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่รวบรวมและจัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง เครื่องมือประเมิน : O
2	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์สาเหตุและผลลัพธ์ที่ต้องการจากการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่วิเคราะห์สาเหตุและผลลัพธ์ผิดพลาด เครื่องมือประเมิน : O - แก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการเจรจาต่อรอง รวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เครื่องมือประเมิน : O - เจรจาต่อรองตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถรักษาสัมพันธภาพอันดีร่วมกันระหว่างคู่เจรจา เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดขององค์กรได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่เจรจาต่อรองได้สำเร็จ เครื่องมือประเมิน : O
3	<ul style="list-style-type: none"> - สอนเทคนิคและวิธีการเจรจาต่อรองที่เหมาะสมในการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินให้กับทีมงาน เพื่อให้ทีมงานมีแนวทางเดียวกันในการเจรจา เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการสอนงาน เครื่องมือประเมิน : O - เจรจาต่อรองเองได้ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคการเจรจาต่อรองที่เหมาะสมได้ เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งที่เจรจาต่อรองได้สำเร็จ เครื่องมือประเมิน : O - ติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการติดตามและประเมินความสำเร็จของการต่อรอง เครื่องมือประเมิน : O
4	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการเจรจาอย่างใกล้ชิด เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในให้คำปรึกษา เครื่องมือประเมิน : O - กระตุ้นจิตใจทีมงานให้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม แลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการเจรจาต่อรองใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรอง เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งในการกระตุ้นแลกเปลี่ยน เครื่องมือประเมิน : O - กำหนดนโยบายหรือวิธีปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาวิธีการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการกำหนดนโยบาย เครื่องมือประเมิน : O
5	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นตัวแทนขององค์กรในการเจรจาเกี่ยวกับการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินในสถานการณ์วิกฤติที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งการเป็นตัวแทนขององค์กร เครื่องมือประเมิน : O - เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับเทคนิคการเจรจาเกี่ยวกับการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินทั้งภายในและนอกองค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งของการถ่ายทอด เครื่องมือประเมิน : D - วางแผนกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินให้เหมาะสมกับประเด็นและสถานการณ์เพื่อประโยชน์สูงสุดกับองค์กร เกณฑ์การวัดผล : จำนวนครั้งความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง เครื่องมือประเมิน : O