



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ ผกท20/213

ลงวันที่ 15 ก.ค. 2563

ผลท. 1679 เวลา 09:20 น.
วันที่ 15 ก.ค. 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝทท. ผอ.กทท.2 ทน.กส.2 (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นายศุภณัฐ จิตต์มาตราช
ตำแหน่ง นิติกร สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) กส.2 กทท.2 ผทท.
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การเจรจาต่อรอง
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC02 เทคนิคการเจรจาต่อรองในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน ดังแนบ
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 9 กรกฎาคม 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
.....เนื่องจากการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินมีความจำเป็นต้องเข้าไปสอบสวนสิทธิผู้ถูกเวนคืน ซึ่งส่วนมากมักจะไม่ค่อยได้รับความร่วมมือในการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่อาจได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนรอบด้าน การเข้ารับการอบรมหัวข้อการเจรจาต่อรองแม้ว่าจะเป็นการเจรจาต่อรองระดับประเทศ แต่ก็สามารถนำวิธีการมาประยุกต์ใช้ได้ เช่นเตรียมตัวก่อนการเจรจา ซึ่งรวมถึงการพิจารณาถึงจุดยืนหรือความต้องการของผู้ถูกเวนคืน และพิจารณาสถานการณ์ในการเข้าเจรจา รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอันจะส่งผลให้สามารถดำเนินการจัดกรรมสิทธิ์เป็นผลสำเร็จได้ถูกต้องครบถ้วน

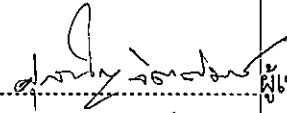
4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
.....หลักสูตรนี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจในการเจรจาและเป็นระเบียบแบบแผนมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการจัดกรรมสิทธิ์ได้ถูกต้อง และให้มองภาพรวมถึงประโยชน์ส่วนรวมซึ่งเป็นประโยชน์ในการจัดกรรมสิทธิ์อย่างมาก. ดังนั้น หากได้มีการเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้การจัดกรรมสิทธิ์บรรลุผลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ  ผู้เข้าอบรม
(นายสุภณัฐ จิตต์มาตร์)
ตำแหน่ง นิติกร โทร. 2655
วันที่ 14 ก.ค. 2563

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การเจรจาต่อรอง

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

การเจรจาต่อรอง คือ การเจรจาของกลุ่มที่มีประโยชน์ร่วมกัน หรือขัดแย้งกัน เพื่อหาข้อสรุปในการแบ่งปันผลประโยชน์ หรือสร้างความร่วมมือเพื่อดำเนินการร่วมกันหรือหาข้อยุติในปัญหาความขัดแย้งกัน ประโยชน์ของการเจรจาต่อรอง

ประโยชน์ของการเจรจาต่อรอง

1. เป็นการใช้เครื่องต่อรองที่ลงทุนน้อยที่สุด
2. ให้แต่ละฝ่ายได้รับทราบข้อมูลที่ที่ จุดยืน และนโยบายของฝ่ายตรงข้ามเพื่อนำไปพิจารณาหาข้อสรุปหรือมีข้อเสนอกลับ

3. เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นเพื่อหาจุดประนีประนอมกัน

4. ช่วยลดความหวาดระแวงแคลงใจกันได้ในระดับหนึ่ง

5. การพบเจรจากันต่อเนื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว

หลักสำคัญในการเจรจาต่อรอง

1. กำหนดขั้นต่ำสุดและขั้นสูงสุดของสิ่งที่ฝ่ายเราต้องการ
2. ไม่มีการเปลี่ยนหัวหน้าคณะผู้เจรจาในระหว่างที่การเจรจายังไม่สิ้นสุด ซึ่งเป็นแสดงถึงความล้มเหลวในการเจรจา

แนวทางในการเจรจาต่อรอง มีอยู่ 2 แนวทางหลัก ได้แก่

1. การเจรจาต่อรองแบบแบ่งปันผลประโยชน์สูงสุด มีลักษณะตั้งข้อเรียกร้องไว้สูงสุดโดยจะค่อย ๆ ปรับทำที่ลงทีละน้อย ๆ จนถึงระดับที่ยอมรับกันได้ ณ จุดที่ตั้งไว้

2. การเจรจาต่อรองแบบรวมผลประโยชน์ มีลักษณะรวมผลประโยชน์ไว้ร่วมกันและอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในบางครั้งอาจไม่มีฝ่ายใดได้ประโยชน์หรือเสียประโยชน์ ผู้เจรจาต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตัว มีปฏิภาณไหวพริบ เทคนิค และทักษะในการเจรจาที่สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตาม และอ่านฝ่ายตรงข้ามได้ และต้องรู้มารยาทและรู้ระเบียบพิธีการในการเจรจา

วิเคราะห์เป้าหมายเพื่อการเจรจาต่อรอง

การวิเคราะห์เป้าหมายเพื่อเจรจาต่อรอง หรือเรียกว่า SWOT Analysis มีดังนี้

1. Strength หรือ การวิเคราะห์จุดแข็ง คือ ศักยภาพและความได้เปรียบของฝ่ายเรา รวมถึงแนวร่วมและมิตรประเทศของฝ่ายเรา รวมทั้งฝ่ายที่สามในการประชุมด้วย เช่น การเป็นประเทศที่มีพื้นที่ใหญ่ มีพื้นที่ตั้งทางภูมิรัฐศาสตร์ที่ดี มีระบบเศรษฐกิจใหญ่ มีรัฐบาลที่มีเสถียรภาพทางการเมือง ผู้นำมีวิสัยทัศน์บริหารประเทศ โดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ประชาชนมีการศึกษา มีวินัย ไม่มีความขัดแย้งทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา หรือความคิดต่าง มีมิตรประเทศเยอะ

2. Weakness หรือ การวิเคราะห์จุดอ่อน คือ ความเสียเปรียบของฝ่ายตรงข้าม เช่น การเป็นประเทศที่มีพื้นที่น้อย มีพื้นที่ตั้งทางภูมิรัฐศาสตร์ที่ไม่ดีหรือไม่มีทางออกสู่ทะเล มีระบบเศรษฐกิจเล็ก ไม่มั่นคง ผู้นำไม่มีวิสัยทัศน์ รัฐบาลขาดเสถียรภาพ บริหารประเทศโดยคิดถึงแต่ประโยชน์ตนเองและพวกพ้อง ดำเนินนโยบายโดดเดี่ยวชาวมิตรประเทศ

3. Opportunity หรือ โอกาส คือจังหวะเวลาที่ฝ่ายเรามีเพื่อเพิ่มศักยภาพหรือความได้เปรียบของฝ่ายเรา รวมถึงโอกาสที่จะตัดทอนศักยภาพหรือความได้เปรียบของฝ่ายตรงข้ามด้วย และจังหวะเวลาที่จะใช้ประโยชน์จากศักยภาพและความได้เปรียบมากขึ้น หรือสามารถโน้มน้าวให้ฝ่ายอื่นมาเป็นแนวร่วมของฝ่ายเราหรือเลิกสนับสนุนฝ่ายตรงข้าม ในขณะที่เดียวกันหมายถึงจังหวะเวลาที่จะสร้างปัญหาและความเสียเปรียบให้กับฝ่ายตรงข้าม

4. Treat หรือ ภัยคุกคาม คือ อุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการของฝ่ายเรา ซึ่งอาจเป็นผลสัมพัทธ์ให้ฝ่ายตรงข้าม หรือเป็นสิ่งที่ทำให้อำนาจในการต่อรองของฝ่ายเราลดลง

ข้อสำคัญ การวิเคราะห์สถานการณ์จะต้องวิเคราะห์โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริง ไม่หลอกตัวเอง อาจมีการสร้างสถานการณ์จำลองในหลาย ๆ สถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิด เพื่อลดความเสี่ยงที่จะพลีพลังในการเจรจา

เทคนิคในการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่าง ๆ

การเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่าง ๆ จะต้องนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาพิจารณาประกอบกันเพื่อหาวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการเจรจาต่อรองตามสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. รูปแบบการเจรจาต่อรอง

- 1.1 การเจรจาต่อรองในผลประโยชน์ร่วมของคู่เจรจา
- 1.2 การเจรจาต่อรองภายใต้สถานการณ์ความขัดแย้ง

2. แนวทางหรือลักษณะของการเจรจา

- 2.1 แนวทางเจรจาแบบผ่อนปรน (Accommodating Approach) ผู้เจรจายอมคำนึงถึงความสะดวกสบายในการเจรจา หรือความสัมพันธ์ เพราะจะต้องมีการเจรจากันอีกในภายหน้า
- 2.2 แนวทางหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า (Avoiding Confrontation Approach) เป็นแนวทางการเจรจาที่นักการทูตมักใช้เสมอ
- 2.3 แนวทางความร่วมมือ (Collaborating Approach) ผู้เจรจายอมหาข้อสรุปหรือหาทางแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์ โดยมีความเข้าใจในผลประโยชน์และข้อห่วงกังวลของฝ่ายตรงข้าม
- 2.4 แนวทางแข่งขัน (Competing Approach) เป็นการเจรจาเพื่อจะเอาชนะกันแบบฝ่ายหนึ่งได้ฝ่ายหนึ่งเสีย
- 2.5 แนวทางประนีประนอม (Compromising Approach) เป็นการเจรจาที่พยายามหาข้อสรุปที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกันต่อทุกฝ่าย

3. จิตวิทยาการเจรจาต่อรอง

- 3.1 ใช้สภาพสุภาพอ่อนน้อม รู้จักจังหวะเวลาและให้เกียรติผู้อื่น
- 3.2 ใช้ความสุ่ม สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในสถานการณ์คับขัน
- 3.3 ใช้มนุษยสัมพันธ์ สร้างมิตรมากกว่าสร้างศัตรู

3.4 ใช้ความรู้ สามารถคาดการณ์บนพื้นฐานความเป็นจริง

3.5 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจการสื่อสาร ซึ่งรวมถึง การเขียนหรือการแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่ใช้คำพูดด้วย

3.6 รู้จักการให้ และการรับอย่างเหมาะสม สร้างความสบายใจทั้งสองฝ่าย

ทั้งนี้ นักเจรจาควรมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะเจรจาอย่างละเอียด และสามารถอ่านการแสดงอารมณ์ ของคู่เจรจาได้ เช่น ชาวญี่ปุ่นจะเป็นชาติที่ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน หากเกิดเหตุการณ์นอกแบบแผนก็มักเอ่ย คำว่า “อาโน” ออกมาทำให้ทราบได้ว่าอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องตัดสินใจนอกแผน หรือชาวตะวันตกเป็นผู้ที่มีความตรงต่อเวลาสูง หากการเจรจายืดเยื้อจนเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ก็มักจะแสดงอาการออกมาให้เห็นได้ ซึ่งเป็นโอกาสที่จะสรุปการเจรจาโดยเร็วในลักษณะที่ชาวตะวันตกอาจยอมรับได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม อารมณ์ ของผู้เจรจาเป็นผลโดยตรงในการเจรจา โดยอารมณ์ในทางลบมักสร้างปัญหาและข้อขัดแย้งในการเจรจา ในขณะที่ อารมณ์ทางบวก ทำให้การเจรจาง่ายขึ้น

4. กลยุทธ์การสื่อสาร

นักเจรจาต้องพูดให้ชัดเจน กระชับ ไม่ยืดเยื้อ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และตรงประเด็น เพื่อที่ผู้ฟัง สามารถเข้าใจจุดยืน ความต้องการ และนโยบายของผู้พูดอย่างถูกต้อง

5. ยุทธวิธีในการเจรจาต่อรองในรูปแบบที่หลากหลาย

มีข้อพิจารณา 8 ประการ ได้แก่

5.1 ต้องมีจุดเน้นในการเจรจา ผู้เจรจาต้องทราบวัตถุประสงค์หลักของฝ่ายตนในการเจรจาว่า ต้องการอะไร และต้องแสดงให้ฝ่ายตรงข้ามทราบอย่างชัดเจนว่าเราต้องการอะไร อะไรที่ยอมได้ และอะไรที่ยอมไม่ได้ (Bottom Line)

5.2 อย่ารีบร้อนตกลงใจหรือตัดสินใจ พิจารณาให้แน่ใจก่อนว่าข้อตกลงข้อสรุปนั้นเป็น ประโยชน์แก่ฝ่ายเรา

5.3 รู้จังหวะเวลาที่จะต้องประนีประนอมเพื่อไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียหายหรือเสียประโยชน์ ฝ่ายเดียว การประนีประนอมเป็นการพบกันครึ่งทางจะช่วยรักษาความสัมพันธ์และการติดต่อระหว่างคู่เจรจาด้วย

5.4 ให้คู่เจรจายื่นข้อเสนอเพื่อแลกเปลี่ยนสิ่งที่เขาต้องการก่อนเพื่อจะได้เป็นจุดเริ่มต้นในการ ต่อรอง โดยเราเป็นฝ่ายต่อรองก่อน ในทางกลับกัน อย่าเป็นฝ่ายยื่นข้อเสนอก่อนเพราะเราจะเป็นฝ่ายถูกต่อรอง หากเป็นการเจรจาหลายฝ่ายการยื่นข้อเสนอจะเหมือนกับการประมูลซึ่งผู้ที่มีสิ่งอันเป็นที่ต้องการยอมได้ประโยชน์ จากการประมูล

5.5 การเสแสร้งทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่เพื่อแลกกับสิ่งที่เราต้องการ

5.6 การบลัฟฟ์เป็นการวัดใจฝ่ายตรงข้าม หากสำเร็จก็ได้ประโยชน์โดยไม่เสียอะไร แต่ถ้าไม่ สำเร็จฝ่ายตรงข้ามจะอ่านเกมออกและทำให้ไม่มีความเชื่อใจเราอีก

5.7 การยื่นเส้นตายเพื่อสร้างแรงกดดันให้ฝ่ายตรงข้ามตัดสินใจภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่ง เส้นตายนี้อาจเป็นระยะเวลาจริงหรือหลอกก็ได้

5.8 การสร้างเป็นคนดีและคนร้าย ใช้ในกรณีที่มีเจรจาเหมือนกับตำรวจสอบสวนคนร้าย โดยหนึ่งในทีมเจรจาจะเสนอข้อเรียกร้องสูงสุดหรือเจรจาอย่างไม่มีเหตุผล ในขณะที่อีกคนหนึ่งในทีมเจรจาจะยื่นข้อเสนอย่างสมเหตุสมผล แสดงความเข้าใจในสถานการณ์ของฝ่ายตรงข้าม

การลดความขัดแย้งและข้อพิพาทในการเจรจาต่อรอง

ในการเจรจาต่อรองปฏิเสธไม่ได้ว่าคุณเจรจาต่อรองย่อมมีความแตกต่างทางความคิด ค่านิยม ความคิดเห็น เป้าหมาย แนวปฏิบัติ และผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกัน ซึ่งการเจรจาต่อรองอาจเป็นการพูดคุยกันเพื่อปรับลดความแตกต่างให้อยู่ในระดับที่สอฝ่ายยอมรับได้ และผู้เจรจาต้องตระหนักไว้เสมอว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างประเทศ มี 3 ประการ คือ

1.1 การขาดแคลนทรัพยากร ทำให้ประเทศที่ใหญ่กว่าใช้กำลังหรืออำนาจที่เหนือกว่าเข้ายึดครองดินแดนหรือประเทศที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์

1.2 ความขัดแย้งทางอุดมการณ์ทางการเมือง

1.3 ความแตกต่างทางศาสนาและความเชื่อ

2. รูปแบบของความขัดแย้งหรือข้อพิพาท

2.1 ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทด้วยวาจา เป็นการกล่าวโจมตีและโต้ตอบกันผ่านสื่อมวลชนที่เป็นของรัฐ และสื่อมวลชนเปิด

2.2 ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่ใช้กำลัง เป็นการใช้กำลังทหารในการแก้ไขปัญหา ซึ่งประเทศที่เข้มแข็งกว่า มีกำลังทหาร และพลังอำนาจมากกว่ายอมเป็นฝ่ายได้ชัยชนะ ซึ่งถือเป็นการแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้รับการยอมรับในการเมืองระหว่างประเทศ ประชาคมระหว่างประเทศจะบีบบังคับให้ประเทศที่ใช้กำลังในการแก้ไขปัญหายุติการกระทำดังกล่าว และใช้แนวทางสันติวิธีแทน

3. แนวทางในการจัดการความขัดแย้งหรือลดข้อพิพาท เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งตั้งแต่ต้นไม่ให้ปัญหาบานปลายจนอาจทำให้ประเทศอื่นเข้าเป็นแนวร่วมในความขัดแย้งด้วยจนยากที่จะแก้ไข มีดังนี้

3.1 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) ใช้ในกรณีที่คู่เจรจาไม่มีความสนใจระดับต่ำของผลประโยชน์ของตนในประเด็นปัญหา

3.2 การบังคับหรือการกดดัน (Competition) ใช้ในกรณีที่คู่เจรจาไม่มีความสนใจหรือความกังวลสูงเกี่ยวกับประโยชน์ของตนในประเด็นปัญหา และไม่สนใจผลประโยชน์ของฝ่ายตรงข้ามในประเด็นปัญหา

3.3 การผ่อนปรน (Accommodation) ใช้ในกรณีที่ผลประโยชน์ของตนในประเด็นปัญหามีน้อย และให้ความสำคัญในผลประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งมากกว่า

3.4 ความร่วมมือ (Collaboration) ใช้ในกรณีที่คู่กรณีมีผลประโยชน์ในปัญหาในระดับสูง ซึ่งจะเป็ประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย

3.5 การประนีประนอม (Compromise) ใช้ในกรณีที่คู่พิพาทมีผลประโยชน์ในปัญหาหรือความขัดแย้งระดับปานกลาง เป็นการพบกันครึ่งทาง เป็นการเลือกใช้แนวทางแก้ไขความขัดแย้งที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย

4. เทคนิคการเจรจาภายใต้ความขัดแย้งรุนแรง มีดังนี้

- 4.1 พยายามรักษาการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องเพราะการขัดแย้งอาจนำมาซึ่งการยุติการเจรจา และอาจทำให้คู่ขัดแย้งหันไปใช้มาตรการรุนแรงในการแก้ไขปัญหา
- 4.2 พยายามสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเจรจา โดยเฉพาะการสร้างคามไว้วางใจหรือเชื่อใจระหว่างคู่พิพาท
- 4.3 มองภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกัน แม้ประเด็นขัดแย้งกันจะเป็นเองสำคัญ แต่ต้องชี้ให้คู่กรณีเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างกันในภาพรวมครอบคลุมหลายเรื่องที่มีผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าประเด็นขัดแย้งเพียงเรื่องเดียว
- 4.4 พยายามสร้างหลักการหรือค่านิยมร่วมอันเป็นที่ยอมรับของคู่พิพาท เพื่อให้เป็นพื้นฐานของการเจรจาต่อไป
- 4.5 สร้างความสมดุลในการจูงใจคู่ขัดแย้งหรือคู่พิพาทให้รู้สึกว่าจะไม่มีการเสียเปรียบหรือได้เปรียบกัน
- 4.6 ทำให้คู่ขัดแย้งมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน
- 4.7 จำกัดขอบเขตของการเจรจาที่คู่ขัดแย้งสามารถยอมรับได้ง่ายก่อน
- 4.8 หยุดการเจรจาไว้ชั่วคราวเมื่อคู่ขัดแย้งเริ่มไม่มีเหตุผล หรือไม่ฟังความคิดเห็นหรือคำชี้แจงของคู่กรณี เพื่อให้สถานการณ์ผ่อนคลายก่อนเริ่มเจรจาใหม่อีกครั้ง

5. แนวปฏิบัติและมารยาทในการเจรจาต่อรอง ประกอบด้วย

- 5.1 แนวปฏิบัติในการเจรจาต่อรอง คู่เจรจายกกำหนดหัวข้อในการเจรจา กำหนดเจ้าภาพการเจรจาโดยจะสลับการเป็นเจ้าภาพ การจัดห้องเจรจาและผังที่นั่งของคณะเจรจา และลักษณะของการเจรจาว่าเป็นลักษณะใดซึ่งเป็นภาพโดยรวมของการเจรจา เช่น ฝ่ายที่พูดก่อน การจัดป้าย การอำนวยความสะดวก คณะเจรจามีจำนวนเท่าใด คณะเจรจาเป็นเจ้าหน้าที่ระดับใด
- 5.2 มารยาทและจรรยาบรรณของนักเจรจาต่อรอง เช่น หัวหน้าคณะผู้เจรจาสลับการพูดเมื่อพูดจบแล้วก็ต้องฟังอีกฝ่ายพูดต่อไป เมื่อเสร็จแล้วจะมีเจ้าหน้าที่อื่นพูดต่อได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการตกลงกัน ใช้คำสุภาพในการเจรจา ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี พิจารณาถึงประโยชน์หรือวัตถุประสงค์ของฝ่ายตรงข้าม ไม่ด่วนสรุปหรือพูดแทรกในขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูดอยู่ หรือยังพูดไม่จบ และการเจรจาต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริง ไม่เรียกร้องข้อเสนอที่เป็นไปไม่ได้ ไม่มองคู่เจรจาเป็นศัตรูหรือต้อนคู่เจรจาให้จนมุม จะทำให้การเจรจามีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น
- 5.3 ข้อพึงระวังและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง เช่น ไม่มุ่งเน้นจะเอาชนะหรือแพ้ เพราะอาจทำให้การเจรจาล้มเหลว อาจพิจารณาหยุดการเจรจาชั่วคราวเมื่อสถานการณ์ต่างฝ่ายไม่ยอมผ่อนปรนและยึดมั่นในท่าทีอย่างมั่นคง ไม่ทำให้คู่เจรจาอีกฝ่ายหนึ่งเสียหน้าหรือเข้าตาจน และประนีประนอมให้แก่กัน



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายศุภณัฐ จิตต์มาตธ

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

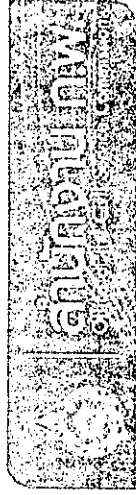
หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การเจรจาต่อรอง

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 9 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563



(ม.ล.พิรภากร ทวกูส)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน