รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ 1603 ฝกท. เวลา 09.22น. วันที่ 29 ก.ค. 2563

กสป. เลขรับที่ 1159 วันที่รับ 29 ก.ค. 2563 เวลา 09.22

ที่ ฝกท 43/133 ลงวันที่ 29 ก.ค. 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กสป (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นาย เดโช ช่อยเกิด

ตำแหน่ง ช่าง 7 สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) กฟ.3/กสป/ฝกท

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การเจรจาต่อรอง

สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) FC 047 = ทักษะการเจรจาต่อรอง ดังแนบ

จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 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

เพิ่มทักษะในการเจรจาต่อรอง เพราะตามพนักงานต้องออกไปเจอกับเจ้าของทรัพย์สินที่ถูกเวนคืน ต้องมีการเจรจาทันเพื่อเอามาใช้ประโยชน์ได้เลย.

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

เหมาะกับพนักงานทุกระดับชั้น.

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

☑ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

☑ ใบวุฒิบัตร (Certificate)

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ..... ผู้เข้าอบรม

(นาย เกียรติศักดิ์)

ตำแหน่ง ช่าง 7 โทร. 1692

วันที่.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การเจรจาต่อรอง

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

เนื้อหาโดยสรุปของหลักสูตร การเจรจาต่อรอง มีดังนี้

1.) พื้นฐานของการเจรจาต่อรอง

ความสำคัญและลักษณะของการเจรจาต่อรอง มีความสำคัญเพราะการเกิดปัญหาขึ้นกัน และการเจรจาเป็นเครื่องมือต่อรองที่สิ้นทุนน้อยที่สุด ทำให้แต่ละฝ่ายได้รู้ข้อมูล ท่าที จุดยืน ลดความขัดแย้ง และสร้างความสัมพันธ์ การเจรจาจะแบ่งเป็นแบบทวิภาคี และพหุภาคี หรือการเจรจาต่างตอบแทน เช่นหน้าที่จนถึงขั้นหน้ารัฐบาล

หลักการและขอบเขตการเจรจาต่อรอง คือการกำหนดขั้นต่ำสุด, สูงสุด ในส่วนที่เราต้องการ โดยมีหลักสำคัญคือจะไม่มีการเปลี่ยนหน้าโต๊ะเจรจาในระหว่างที่การเจรจายังไม่สิ้นสุด เพราะจะทำให้เสียเวลา

แนวทางในการเจรจาต่อรอง มีแนวทางแบบแบ่งปันผลประโยชน์สูงสุด แล้วค่อยปรับลดลงหรือหดหรือต่อรองแบบรวมผลประโยชน์ การเจรจาอยู่บนพื้นฐานของความไว้เนื้อเชื่อใจ ผู้เจรจาต้องมีทักษะ และประสบการณ์ และต้องรู้มารยาทและระเบียบพิธีการในการเจรจา

ปัญหาและอุปสรรคของการเจรจาต่อรอง เช่น ความขัดแย้งทางความคิด ผู้เจรจาไม่เหมาะสม ขาดความเชื่อมั่น มีการแตกต่างทางด้านเป็นต้น

การวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายในการเจรจาต่อรองที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานของหน่วยงานและผลประโยชน์ของประเทศ ต้องรู้ข้อมูล มีเป้าหมาย และเตรียมแผนสำรอง

2.) การวิเคราะห์เพื่อเข้าใจสถานการณ์ก่อนการเจรจาต่อรอง

ต้องวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดทั้งของฝ่ายเราและฝ่ายตรงข้าม เพื่อประเมินกำลังก่อนการเจรจา เรามีจุดแข็งและข้อได้เปรียบเสียเปรียบอย่างไร จุดอ่อน ข้อจำกัด ข้อเสียเปรียบของฝ่าย

ตรงข้าม เช่น ประเทศเล็ก เศรษฐกิจเล็ก ทางเข้าถึงน้อย กลายเป็นจุดอ่อนของประเทศนั้น. โอกาสนี้อาจหมายถึงเราจะใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพหรือความเสียเปรียบของฝ่ายเราในบทบาทเดียวกันก็อาจทำให้ศักยภาพสร้างความเสียเปรียบให้แก่ฝ่ายตรงข้ามเช่นกัน ทำให้ถูกความสนใจจุปสรรคและปัญหาสำหรับการดำเนินการของฝ่ายเราซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องในทางออกไปฝ่ายตรงข้าม เป็นอำนาจต่อรองหรือความได้เปรียบของเราลดน้อยลง.

3. เทคนิคการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ

รูปแบบสถานการณ์ในการเจรจาต่อรอง มีการเจรจาต่อรองในเรื่องผลประโยชน์ร่วมของคู่เจรจา, การเจรจาเพื่อให้สถานการณ์ความขัดแย้ง

แนวทาง(ลักษณะ) การเจรจาหรือสไตล์การเจรจา อาจแบ่งได้ ดังนี้ ๓ ๑, การเจรจาแบบผ่อนปรน, การเน้นเรื่องการประนีประนอม, แนวทางความร่วมมือ, แนวทางการแข่งขัน, และแนวทางการประนีประนอม

จิตวิทยาการเจรจาต่อรอง มีการใช้ความสุภาพอ่อนน้อม ในเกียรติสุภาพและความรอบคอบ

การใช้ทักษะสื่อสาร พูดอย่างชัดเจน, กระชับไม่ยืดเยื้อ ใช้ภาษาที่ใจง่าย และตรงประเด็น

ยุทธวิธีในการเจรจาต่อรอง มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ต้องมีจุดเน้นในวัตถุประสงค์หลัก, ไม่รีบร้อนตกลงใจ, รู้จังหวะเวลาที่จะประนีประนอม

4. การลดความขัดแย้งและข้อพิพาทในการเจรจาต่อรอง ในการเจรจาทั้งสองฝ่ายย่อมมีความคิดเห็นและผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกัน การพูดคุยเพื่อปรับลดความแตกต่างให้อยู่ในระดับที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ การลดความขัดแย้งประกอบด้วย การลดเลี่ยงบังคับกดดัน, การผ่อนปรน, ความร่วมมือ, และการประนีประนอม

เทคนิคการเจรจา ตามได้สถานการณ์ขัดแย้งรุนแรง ต้องพยายามชักนำการตัดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพราะการขัดแย้งอาจนำมาซึ่งการยุติการเจรจาและอาจทำให้คู่ขัดแย้งนั้นไปใช้มาตรการรุนแรงในการแก้ปัญหา, การสร้างบรรยากาศให้การไว้วางใจกัน สร้างความสัมพันธ์ในทางพรรคพวก สร้างหลักต่างตอบแทนร่วมกัน เป็นต้น

5) แนวปฏิบัติและมารยาทในการเจรจาต่อรอง

แนวปฏิบัติในการเจรจาต่อรอง จะมีขั้นตอนเป็นแนวปฏิบัติในเจรจา เช่น จะต้องมีขั้นตอนในการเจรจา มีการกำหนดเรื่องที่จะเจรจา ฝ่ายใดเป็นเจ้าภาพ มีการจัดห้องจัดที่นั่ง ลำดับการเจรจาใครพูดก่อนใครหลัง และอำนาจของคณะเจรจา.

มารยาทและจรรยาบรรณของนักเจรจาต่อรอง นักเจรจาต้องมีมารยาท เช่น ไม่ขัดคอพูด และเป็นผู้ฟังที่ดี ไม่ใช้อำนาจบีบ สรุปและผูกมัดทูต การเจรจาจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้เจรจาเป็นสำคัญ

ข้อพึงระวังและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาต่อรอง

การมุ่งเน้นจากอารมณ์ และส่วนในการเจรจาอาจทำให้การเจรจาล้มเหลว.

เมื่อสองฝ่ายมีท่าทีแข็งกร้าวในจุดยืนก็จะจะหยุดการเจรจาก่อน แล้วค่อยมาเจรจาใหม่เมื่ออารมณ์เย็นลง

อย่าทำให้คู่เจรจาเสียหน้า, อย่าทำให้คู่เจรจาเข้ามาจนการประนีประนอมจะเป็นทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้.

สรุป

การเจรจาต่อรองมีความสำคัญในการรักษาสิทธิ์และปกป้องผลประโยชน์ของหน่วยงาน, ชาติ. อย่างไรก็ตาม การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องของการสร้างสมประสบการณ์ แม้จะสามารถท่องจำขั้นตอนการเจรจา หรือเทคนิคการเจรจาได้เป็นอย่างดี แต่ในการเจรจาจริง ผู้เจรจาที่มีความสามารถจะต้องประสบการณ์การเจรจามากกว่าการจดจำจากตำรา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายเดโช ช่วยเกิด

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การเจรจาต่อรอง

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

สำนักงาน ก.พ.
Office of the Civil Service Commission

(ม.ล.พัชรภากร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน