



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

อบรมการสร้างภาวะผู้นำ
เพื่อการเจรจาต่อรอง
บกก. คริสตัลวิล วินโดว์แอนด์ดอร์

วันที่ 31 ตุลาคม 2562

เวลา 10.00-16.00 น.

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัยรัตน์ เมืองแสน

การเจรจาต่อรอง



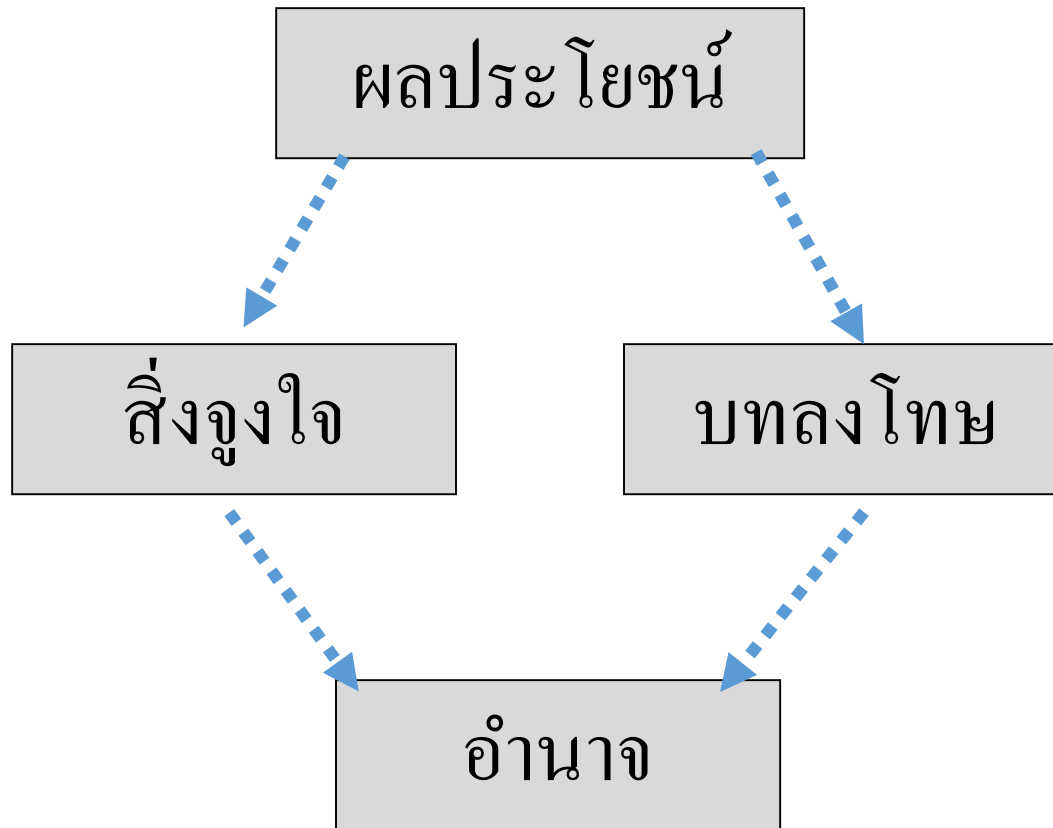
CRYSTAL VIEW
Windows & Doors



ทำไมจึงต้องเจรจาต่อรอง



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors



ความหมายการเจรจาต่อรอง



- ◎ สมหวัง วิทยาปัญญา นนท์, 2546 ได้ให้ความหมายว่า การหาข้อตกลงร่วมกันระหว่าง 2 ฝ่าย ขึ้นไป โดยใช้สันติวิธี เน้นไปที่การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ และลดเงื่อนไขกันบ้าง จนหาข้อยุติปัญหาและข้อขัดแย้งได้
- ◎ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2545 ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องมากกว่า 2 ฝ่าย ขึ้นไป โดยวัตถุประสงค์ของผู้เข้าร่วมเจรจาดังนั้นต้องการที่จะหาข้อสรุปที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

สรุป

การเจรจาต่อรอง คือกระบวนการที่บุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่าย ขึ้นไป ดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อเสนอ-สนองในเรื่องที่ต่างฝ่ายต่างมีประโยชน์ได้เสีย แล้วต่างฝ่ายต่างพยายามลดหย่อนผ่อนปรนเงื่อนไขข้อเรียกร้องระหว่างกัน เพื่อแสวงหาข้อยุติ ที่ทุกฝ่ายตกลงยอมรับกันได้ โดยใช้การโน้มน้าว ความอะลุ่มอล่วย การประนีประนอม ในลักษณะต่างตอบแทนกัน เป็นวิถีทางไปสู่ความตกลง โดยไม่ใช่พลังกำลังรุนแรงเข้าบังคับกัน

ลักษณะการเจรจาต่อรอง



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

- ◎ **การเจรจาที่มีลักษณะเป็นการร่วมมือ (Win-Win)** คือต่างฝ่ายต่างแสวงหาข้อตกลงที่จะให้ทุกฝ่ายที่ร่วมเจรจาได้รับประโยชน์ด้วยกัน การเจรจาต่อรองในลักษณะนี้มีผลทำให้คู่เจรจาคบกันได้นาน เป็นมิตรหรือเป็นคู่ค้าถาวร
- ◎ **การเจรจาที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกัน (Win-Lose)** คือ มุ่งที่จะให้ฝ่ายตนได้รับประโยชน์เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่คำนึงว่าฝ่ายอื่นจะได้รับประโยชน์หรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เน้นที่จะให้ได้ประโยชน์ทั้งหมด หรือไม่ก็ยอมสูญเสียทั้งหมดไปเลย การเจรจาในลักษณะนี้มักจะไม่ใช่การประนีประนอม อาจมีผลเป็นการแข่งขัน กลายเป็นคู่แข่งที่ขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน หรืออาจกลายเป็นศัตรูกันไปเลยก็ได้

รูปแบบการเจรจาต่อรอง



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

- ◎ **การเจรจาแบบทวิภาคี (Bilateral Negotiation)** เป็นการเจรจาที่มีคู่เจรจาอยู่เพียง ๒ ฝ่าย นิยมดำเนินการเจรจาโดยไม่เคร่งครัดต่อพิธีการ (Protocol) ในการเจรจันัก แต่ยึดถือหลักการในเรื่องมรรยาทสังคมเป็นเกณฑ์
- ◎ **การเจรจาแบบพหุภาคี (Multilateral Negotiation)** คือ การเจรจาแบบที่มีหลายฝ่ายร่วมในการเจรจา การเจรจาแบบนี้จะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของอาวุโสและศักดิ์ศรีขององค์กรที่มีผู้แทนเข้าร่วมประชุมด้วยกัน จึงต้องดำเนินการประชุมโดยรักษาระเบียบพิธีการในการประชุม อย่างเคร่งครัด

รูปแบบการเจรจา



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

แบบนุ่มนวล

แบบแข็งกร้าว

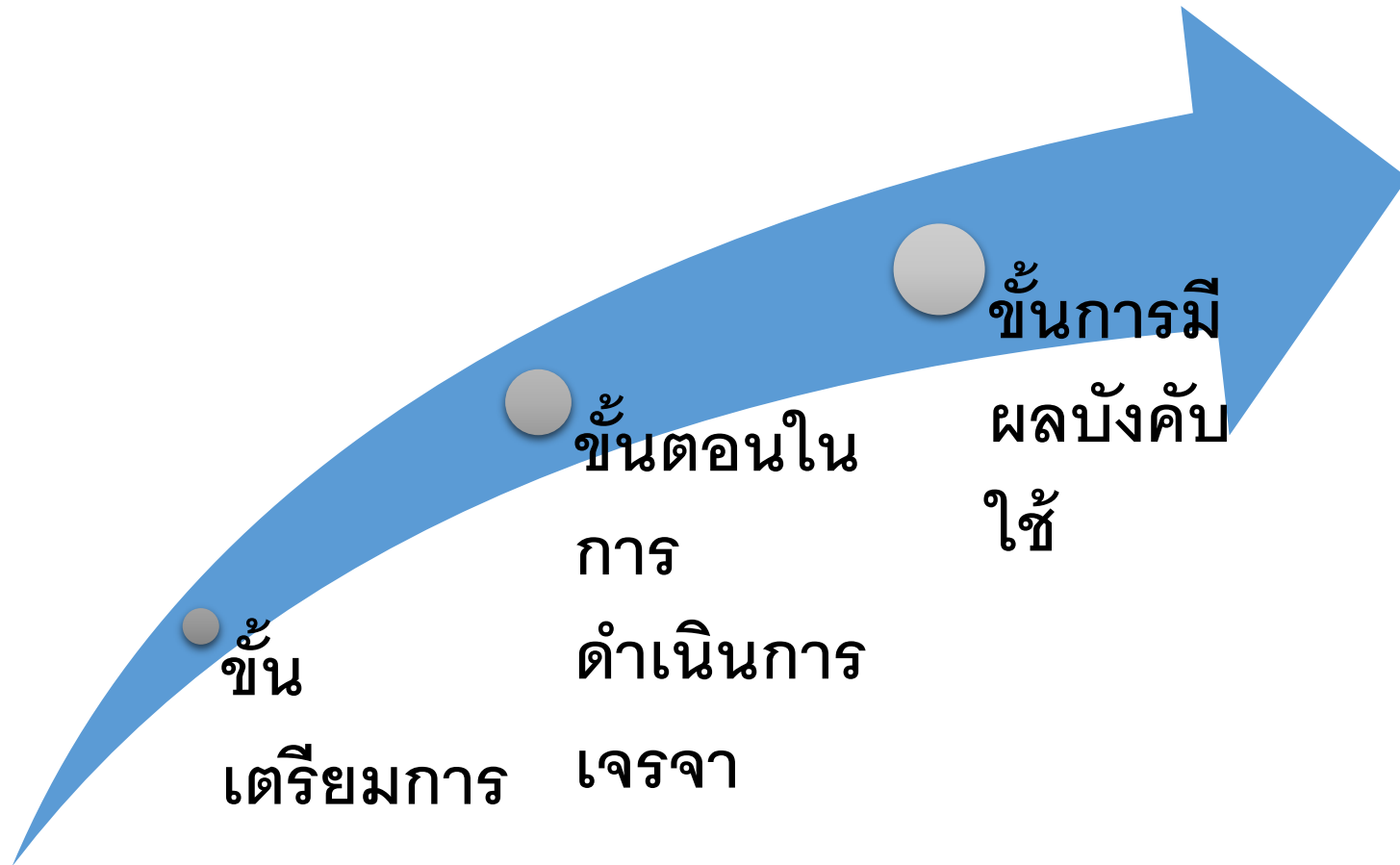
แบบร่วมมือ

แบบแข่งขัน

ขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors



เทคนิคในการเจรจาต่อรอง



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

ยุทธศาสตร์ในการ เจรจาต่อรอง

- รู้จักอ้างกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานที่ถูกต้อง
- รู้เรา-รู้เขา

ยุทธวิธีในการเจรจา ต่อรอง

- คำนึงถึงเป้าหมายของการเจรจาอยู่เสมอ
- ปรับการเจรจาให้ยืดหยุ่น เข้มข้น หรือผ่อนปรนให้เหมาะสมได้อย่างคล่องตัว

ข้อห้าม

- อย่าคิดว่าทุกคนคิดเหมือนที่เราคิด ต่างคนก็ต่างมีมุมมองของตน
- อย่าละเลยเรื่องมารยาทสังคม



การเป็นนัก
ประนีประนอม

การเป็นผู้มี
สามัญสำนึกที่ดี

การเป็นผู้มี
วินัยที่ดีและ
กล้าตัดสินใจ

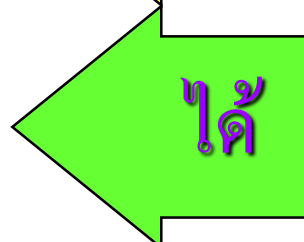
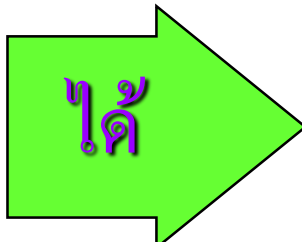
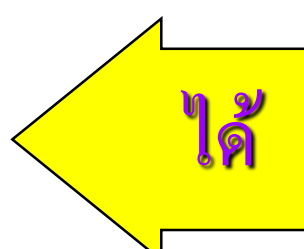
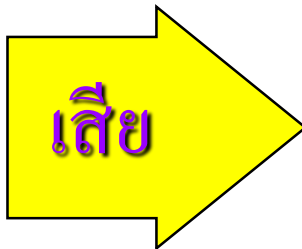
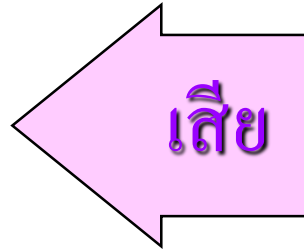
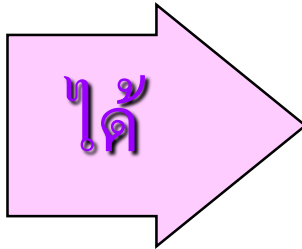
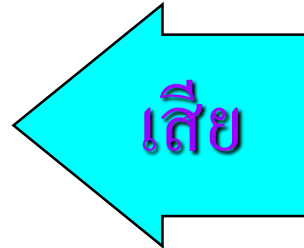
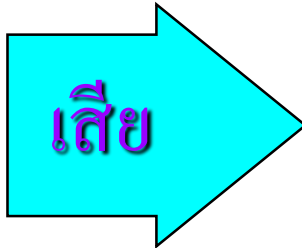
ผลการเจรจาต่อรอง



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

เรา = เขา :

เขา = เรา



RELATIONSHIP AND EMOTION

นักเจรจาที่มีความสุข และประสบความสำเร็จ



- ร่วมมือ มากกว่าแข่งขัน
- สร้างทางเลือก มากกว่าเน้นจุดยืน
- เสนอผลประโยชน์ที่ได้ มากกว่าเสีย
- แลกเปลี่ยนข้อมูล และยอมรับทางออกที่เพิ่มขึ้น
- ความคิดที่สร้างสรรค์ยืดหยุ่นและงูงใจ
- มีความเชื่อมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดการยอมรับข้อตกลงมากกว่า

การเจรจาต่อรอง



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

เรื่องอะไร

ทำไม

ใคร เจรจากับใคร

ที่ไหน

เมื่อไร

อย่างไร

องค์ประกอบของนักเจรจา



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

บุคลิก

ความรู้

จิตใจ

สมอง

สภาพแวดล้อม

บุญกรรม

องค์ประกอบสำคัญ



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

1.บุคลิก / สมชาย /สมหญิง / น่าเชื่อถือ & ศรัทธา

2.ความรู้ บัญชี/การเงิน/การตลาด/เศรษฐศาสตร์/รัฐศาสตร์/กฎหมาย

3.จิตใจ/กุศลจิต/ใจกว้าง/ใจเย็น/ใจรัก/อดทน/ดีอย่างมีเชิง/เชื่อมั่น/ตัดสินใจ/กล้าเสี่ยงภัย/ ชอบงานท้าทาย/รักงานวิเคราะห์

4.สมอง/สติ/สมาธิ/สามัญสำนึก/วิจารณ์ญาณดี/ จำแม่น/มองการณ์ไกล/ริเริ่มสร้างสรรค์/จินตนาการดี/อารมณ์ขัน/เจรจาเก่ง/จิตวิทยาดี/มีเหตุผล/ไหวพริบดี/หัวการค้า/ช่างสังเกต

5.สภาพแวดล้อม/สถานที่/สามัคคี/จังหวะเวลา/กว้างขวาง/มนุษย์สัมพันธ์

6.บุญกรรม / อำนาจ / วาสนา / บารมี



CRYSTAL VIEW
Windows & Doors

กรณีศึกษาของ บจก.คริสตัลวิว วินโดว์แอนด์ดอร์