

การเจรจาต่อรอง



นำเสนอโดย... นางราตรี ทิตตเมธา

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดนครสวรรค์

การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

กรอบการนำเสนอ

- ความสำคัญ
- ความหมายของ..การเจรจาต่อรอง
- แนวทางในการเจรจาต่อรอง
- ขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง
- สาเหตุที่ทำให้การเจรจาต่อรองไม่ประสบความสำเร็จ
- การนำหลักการเจรจาต่อรองมาใช้ใน
งานอาชีพอนามัยและการบริหารงานระดับสูง

การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

ความสำคัญ

- * เพื่อแก้ไขปัญหาและยุติความขัดแย้ง ลดความรุนแรงของปัญหา ทั้งระดับบุคคล ครอบครัว องค์กร และระดับประเทศ
- * เพื่อทำข้อตกลงร่วมกันในการอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน
- * เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันในการทำธุรกิจ ความสัมพันธ์ทางการค้า



ความหมายของ..การเจรจาต่อรอง

หมายถึง การสนทนาที่มีจุดประสงค์เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง เพื่อสร้างข้อตกลงระหว่างหลายฝ่าย เพื่อต่อรองเงื่อนไข หรือ สนองต่อความพึงพอใจต่างๆ ซึ่งเป็นวิธีหลักเพื่อแก้ไขปัญหาทางเลือก ทั้งนี้การเจรจายังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอีกด้วย¹

หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่ต้องการแก้ปัญหาโดยสันติวิธี เพื่อให้เกิดการประนีประนอม พยายามหาข้อตกลงที่ยอมรับได้ของคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย โดยมีการเสนอข้อแลกเปลี่ยนซึ่งนำผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย และรู้สึกดี เห็นพ้องกันทั้ง 2 ฝ่าย²

ที่มา 1. Chutinon Putthiwanit & Shu-Hsun Ho. แหล่งที่มา <https://th.wikipedia.org/wiki/>; 05/10/2017

2. เรวดี ไวยวาสนา.แหล่งที่มา http://www.teacher.ssru.ac.th/rewadee_wa/file.php/1/PRC3601_Persuasion/chapter8_negotiation.pdf; 06/10/2017

แนวทางในการเจรจาต่อรอง

แนวทาง หรือ เทคนิคในการเจรจาต่อรอง

สามารถจำแนกได้หลายแนวทาง แต่แนวทางที่นิยม และนำมาใช้ในทางปฏิบัติ จำแนกออกเป็น 2 แนวทาง ได้แก่

1. แนวทางจิตวิทยา (Psychological Approach)
2. แนวทางทฤษฎีเกม (Game Theory Approach)

แนวทางในการเจรจาต่อรอง

1. แนวทางจิตวิทยา (Psychological Approach)

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเจรจาต่อรอง สิ่งที่คุณเจรจาจะต้องศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจ ได้แก่

1.1 นิสัย (Nature) เข้าใจกับหลักการ “**รู้เขารู้เรา**”

1.2 อารมณ์และเหตุผล (Emotional and Rational Side)

1.3 สถานภาพ (Status) และบทบาท (Roles)

แนวทางในการเจรจาต่อรอง

2. แนวทางทฤษฎีเกม อาจจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ

2.1 เกมศูนย์ (Zero Sum Game)

2.2 เกมลบ (Negative Sum Game)

2.3 เกมบวก (Positive Sum Game)



ทฤษฎี H.M.L.ในการเจรจาต่อรอง

เป้าหมายการเจรจา มี 3 ระดับ

H (High) เป็นเป้าหมายอุดมคติ (Ideal Position) เท่ากับว่าเป็นลักษณะบรรลุ 100% เป็นเป้าหมายที่คู่เจรจาอยากที่จะให้เกิดขึ้น ในกรณีที่คู่เจรจาไม่สามารถที่จะได้มาซึ่งเป้าหมายสูงสุด แต่อย่างน้อยก็ได้บรรลุเป้าหมายระดับกลาง (**Medium**) หรือ “M” กรณีที่ไม่ได้เป้าหมายดังกล่าวนี้ จุดต่ำสุด หรือ Bottom Line ที่คู่เจรจาอยากจะได้อย่างน้อยที่สุด 50% เรียกว่าระดับที่เป็นขอบเขตจำกัด (Limit Position) หรือ เป็นระดับต่ำสุดที่ต้องได้ เรียกย่อว่า “L” (**Low**) ต่ำกว่าระดับนี้การเจรจาจะไม่มีทางได้ข้อยุติ

ขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง 3 ขั้นตอน

1. ขั้นตอนก่อนเจรจา

- มีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจข้อมูล การสรุปข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรอง
- ศึกษาคู่เจรจา ประเมินคู่เจรจา คาดเดาความต้องการของคู่เจรจา
- เลือกผู้เจรจาที่เหมาะสม ทั้งความรู้ สติปัญญา ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ
- การวางแผนล่วงหน้า เช่น การกำหนดเป้าหมาย จุดยืน ผลที่ต้องการ เรื่องที่จะต่อรอง การกำหนดขั้นตอน กลยุทธ์ เทคนิคการนำเสนอ และกำหนดทางเลือกเผื่อไว้
- การเตรียมผู้จัดบันทึกการเจรจา และสรุปผลการเจรจาเพื่อ

ขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง 3 ขั้นตอน

2. ขั้นตอนระหว่างเจรจา

2.1 การจัดการเพื่อให้เกิดความร่วมมือ

- จัดการกับอารมณ์ของผู้เจรจา ทั้งก่อนและระหว่างเจรจา
- จัดการกับอารมณ์ของคู่เจรจา ใช้ความเป็นมิตรทำลายความรู้สึกอคติ
- จัดการกับการถกเถียง ยืนกราน หรือเผชิญหน้า มาเป็นความร่วมมือ
- ทักษะการเจรจามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในใจเรา

2.2 ทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการเจรจาต่อรองประกอบด้วย

- การโน้มน้าวใจ การจูงใจ
- การฟัง
- การใช้วัจนภาษา
- เทคนิคการตอบ
- เทคนิคการถาม

ขั้นตอนของการเจรจาต่อรอง 3 ขั้นตอน

3. ขั้นตอนหลังเจรจา

ผู้บันทึกการเจรจาส่งบันทึกการเจรจา และสรุปผลการเจรจา เพื่อลงนามทั้ง 2 ฝ่าย ประเด็นที่สำคัญหลังจากนี้ คือ การรักษา คำพูด การรักษาข้อตกลง ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อถือ



pixtastock.com - 18851768

สาเหตุที่ทำให้การเจรจาต่อรอง ไม่ประสบความสำเร็จ

1. ไม่มีการศึกษาคู่เจรจาต่อรอง
2. ข้อตกลงระหว่าง 2 ฝ่าย ไม่เป็นที่พอใจ
3. ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มค่าต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือต่อทั้ง 2 ฝ่าย



การนำหลักการเจรจาต่อรองมาใช้ในงานอาชีพอนามัย และการบริหารงานระดับสูง

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง ให้เป็นนักเจรจาที่ดี และสามารถเจรจาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. นำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้งในการทำงาน และเพื่อรักษาความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานทุกระดับ
3. นำมาใช้เพื่อให้ผู้ร่วมงานทุกระดับมีความพอใจ กรณีที่ต้องมีการเจรจาต่อรอง เพื่อให้ผู้ร่วมงานทุกระดับได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสม และยอมรับได้
4. นำไปใช้กับหน่วยงานต่างๆ หรือเครือข่ายต่างๆ ที่ต้องดำเนินงานร่วมกัน เช่น กรณีที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน หรือปรับกิจกรรมที่ต้องดำเนินงานร่วมกัน

ขอบคุณค่ะ

