ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

ชื่อผู้เขียน นายมงคล ตันติสุขุมาล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ นันทนา คำนวน	ประธานกรรมการ
อาจารย์ นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ
อาจารย์ อรพิณ สันติธีรากุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ในประเด็นที่เกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ ประเภท กระบวนการ หลักการ เทคนิค และปัญหาของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ โดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และได้ศึกษาการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของนักธุรกิจซึ่งเป็นผู้บริหาร เพื่อเป็นตัวอย่างประกอบการศึกษา โดยการใช้แบบสอบถามถามผู้จัดการ จำนวน 15 คน จากกลุ่มธุรกิจ 5 กลุ่ม คือ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจร้านค้าปลีก และ ธุรกิจขายตรง จำนวนกลุ่มละ 3 คน

ความหมายของการเจรจาต่อรอง คือ ศาสตร์และศิลป์ในการใช้ความรู้และความพยายามแก้ปัญหา เพื่อหาข้อตกลงที่ดีที่สุดสำหรับทั้งสองฝ่าย โดยมีจุดประสงค์ที่จะขจัดข้อขัดแย้ง และเพื่อให้ต่างฝ่ายต่างได้รับสิ่งที่ตนต้องการ เพื่อให้ได้ผลประโยชน์ที่สองฝ่ายพอใจ การเจรจาต่อรองยังเป็นการใช้เวลาเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยมุ่งเป้าหมายที่ผลประโยชน์ร่วมกันทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

ความสำคัญของการเจรจาต่อรองมีในแง่ของปัจเจกชนและในแง่ของธุรกิจ สามารถแบ่งประเภทของการเจรจาต่อรองได้เป็นสองประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ แบ่งตามผลประโยชน์ที่ได้รับ และแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ และ หลักการเจรจาต่อรองทางธุรกิจตามหลักสากลนั้นนำมาจากแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญแบ่งเป็นสามแนวทาง คือ แนวทางของ Dr.Ross R. Reck และ Dr.Brian G. Long แนวทางของ Peter Flemming และ แนวทางของ Harry A. Mills สรุปรวมได้ว่าประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ 3 ขั้น คือ ขั้นตอน เตรียมตัวก่อนการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ขั้นตอนระหว่างการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ และ ขั้นตอนหลังการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะประกอบด้วยรายละเอียดของหลักการ และเทคนิคการเจรจาต่อรองในธุรกิจ

นอกจากการเจรจาต่อรองทางธุรกิจแบบตะวันตกซึ่งเป็นหลักสากลแล้ว ได้ศึกษาถึงการเจรจาต่อรองทางธุรกิจแบบตะวันออก ได้แก่ แบบญี่ปุ่น และจีน ซึ่งมักเน้นเรื่องของความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ระยะสั้น

ปัญหาของการเจรจาต่อรองธุรกิจมีในทุกขั้นตอน คือ ก่อนการเจรจา ระหว่างการเจรจา และหลังการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

การศึกษาประสบการณ์การเจรจาต่อรองของนักธุรกิจพบว่า นักธุรกิจส่วนใหญ่ใช้หลักการเจรจาต่อรองทางธุรกิจแตกต่างกันไป แต่โดยรวมแล้วพบว่านักธุรกิจซึ่งเป็นผู้บริหารได้ใช้วิธีการ และหลักการเจรจาต่อรองทางธุรกิจสอดคล้องกับหลักสากลเพียงบางเรื่องเท่านั้น

Independent Study Title : Business Negotiation

Autor : Mr.Mongkol Tuntisukumarl

M.B.A.: Business Administration

Examining Committee :

Lecturer Nantana Kumnuan	Chairman
Lecturer Nitaya Watanakun	Member
Lecturer Orapin Santidhirakul	Member

Abstract

The purposes of the study on Business Negotiation are studying of the meaning, significance, types, procedure, principles, techniques and problems of business negotiation. Sources of the study are the concerning documents and the business negotiation cases of business executives, which are included in this study as the examples. The information about business negotiation are gathered from the questionnaires of 15 business executives in which each 3 business executives are the samples of 5 business groups; hotel business, commercial bank business, industrial business, retail business and direct sale business. .

Negotiation is art and science of using knowledge and attempt to solve problems for best agreement on both negotiators. The purposes are to eliminate conflict and to obtain each side requirements for benefits that appreciate by both sides. Negotiation are also the using of time to develop business relationship by aim at both short term and long term benefits.

Negotiation has significance in point of both personal benefits and business benefits. There are able to classify the negotiation into two main categories

depending on firstly, the beneficiary of the negotiators and secondly, the characteristics of related business activities.

International business negotiation procedures and principles are brought from the ideas of three professionals as follow; Dr.Ross R. Reck and Dr.Brian G. Long method, Peter Flemming method and Harry A. Mills method. In conclusion, all ideas are composed of 3 major steps that are preparation of business negotiation, implementation of business negotiation and follow up of business negotiation. Each steps are composed of the details of principles and techniques of business negotiation.

In addition, the study also included the eastern styles of business negotiation; which is international style. There are the Japanese style and Chinese style which are more emphasized on long-term relationship between negotiators rather than short term benefits.

The problems of business negotiation are found at all steps of business negotiation.

The study of business negotiation experience of business executives have found that they used different business negotiation principles. In overall, the methods and principles of business negotiation they used were coherent with international principle only in some cases.