

บทที่ 1

บทนำ

1.1. หลักการและเหตุผล

ในชีวิตประจำวันของคนทุกคนหลีกเลี่ยงการเจรจาต่อรองไม่พ้น เนื่องจากทุกคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน แท้จริงแล้วการเจรจาต่อรองถือเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เช่น การเจรจาต่อรองขอขึ้นเงินเดือนกับนายจ้าง หรือต่อรองระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย การเจรจาต่อรองของผู้บริหารหรือนายจ้างเพื่อยุติการนัดหยุดงานของแรงงาน หรือแม้กระทั่งการเจรจาต่อรองระหว่างรัฐบาลของประเทศต่างๆ เพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจหรือการเมือง ทั้งหมดนี้ล้วนแต่เป็นเรื่องของการเจรจาต่อรองทั้งสิ้น

การเจรจาต่อรองกลายเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นมากขึ้นทุกวัน เพราะนับวันคนเราจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น ความต้องการที่แตกต่างกันก็เพิ่มขึ้นด้วย และ ทุกคนก็ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่มีผลต่อพวกเขาทั้งนั้น นอกจากนี้คนที่ยอมรับการตัดสินใจของคนอื่นโดยไม่ยอมปริปากก็นับวันจะมีน้อยลง สรุปแล้วคนเราทุกคนมีความต้องการและความคิดต่างกัน และ พวกเขาจะใช้การต่อรองเป็นเครื่องมือในการหาจุดประนีประนอม นอกจากนี้ ธุรกิจเอกชน รัฐบาล ครอบครัวยุคใหม่ ต่างตัดสินใจผ่านขั้นตอนการต่อรองทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าการต่อรองจะเป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องประสบกันทุกวัน แต่ก็เชื่อว่าทุกคนจะเป็นนักต่อรองที่ดีได้

การดำเนินงานทางธุรกิจ ก็หลีกเลี่ยงการเจรจาต่อรองไม่พ้น ไม่ว่าจะเป็นการเจรจาต่อรองระหว่างพนักงานขายกับลูกค้า การเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้สัญญาสำคัญทางธุรกิจ การต่อรองกับผู้ป้อนวัตถุดิบเพื่อให้ได้วัตถุดิบราคาถูก การเจรจาต่อรองกับสถาบันการเงินเพื่อให้ได้วงเงินกู้ หรือ อัตราดอกเบี้ยที่บริษัทต้องการ ตลอดจนการเจรจาต่อรองกับผู้แทนลูกค้า หรือ สหภาพแรงงาน เป็นต้น ถ้าผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ใช้วิธีการเจรจาต่อรองที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ หรือ ผู้เจรจาไม่มีความรู้ในเรื่องการเจรจาต่อรอง ก็มักจะเจรจาต่อรองตามอารมณ์ หรือ พยายามแต่จะเอาชนะกันเท่านั้น ผลสุดท้ายย่อมจะนำมาซึ่งความสูญเสีย ในแง่ผลประโยชน์ที่ควรจะได้ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ หรือ สูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลไปอย่างที่ไม่ควรเกิดขึ้น ถ้าหากว่า

บุคคลนั้นเรียนรู้วิธีการเจรจาต่อรองที่ถูกต้อง การเจรจาต่อรองก็จะเป็นเรื่องของการประสานผล ประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ผลลัพธ์ย่อมนำมาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดของทั้งสองฝ่าย และความสัมพันธ์อันดีระหว่างทั้งสองฝ่าย

ดังนั้น เรื่องของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจจึงเป็นเรื่องที่ผู้ศึกษาสนใจศึกษาอันจะทำให้ทราบถึงความสำคัญ ประเภท กระบวนการ หลักการ และเทคนิคการเจรจาต่อรองทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิธีการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจได้ต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ในประเด็นที่เกี่ยวกับ ความสำคัญ ประเภท กระบวนการ หลักการ เทคนิค และ ปัญหาของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ รวมทั้งศึกษาตัวอย่างประสบการณ์การเจรจาต่อรองของนักธุรกิจ

1.3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องการเจรจาต่อรองทางธุรกิจจะเป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องของเทคนิคและวิธีการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ โดยนำเสนอตามหัวข้อ ดังนี้

1. บทนำ
2. ความหมาย ความสำคัญและประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ
3. กระบวนการ หลักการ และเทคนิคในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจตามหลักสากล
4. ปัญหาของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ
5. ตัวอย่างประสบการณ์การเจรจาต่อรองของนักธุรกิจ
6. สรุปผลการศึกษา

1.4. วิธีการศึกษา

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ตำรา วารสาร และ เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ

2. ใช้แบบสอบถามทำการสอบถามผู้บริหารขององค์กรต่างๆเป็นกรณีตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น

ธุรกิจโรงแรม	จำนวน 3 คน
ธุรกิจธนาคารพาณิชย์	จำนวน 3 คน
ธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน 3 คน
ธุรกิจร้านค้าปลีก	จำนวน 3 คน
ธุรกิจขายตรง	จำนวน 3 คน

3. รวบรวม เรียบเรียง และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

4. เขียนรายงานตามหัวข้อที่กำหนด

1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้ทราบถึงหลักการ และเทคนิคการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ รวมทั้งปัญหาของการเจรจาต่อรอง ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิธีการเจรจาต่อรองทางธุรกิจของผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจได้ต่อไป