

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 : การเจรจาต่อรอง	1
1.1 แนวคิดว่าด้วยการเจรจาต่อรอง	3
1.2 แนวคิดที่ว่าด้วยการเจรจาต่อรองเชิงกลยุทธ์ (Strategic Negotiation)	6
1.3 ลักษณะและประเภทของการเจรจาต่อรอง	9
1.4 หลักการเบื้องต้นในการเจรจาต่อรอง	12
บทที่ 2 : แนวทางในการเจรจาต่อรอง	17
2.1 การใช้แนวทางจิตวิทยาในการเจรจาต่อรอง	19
2.1.1 นิสัย (Nature)	22
2.1.2 อารมณ์และเหตุผล (Emotional and Rational Side)	26
2.1.3 สถานภาพ (Status) และบทบาท (Roles)	27
2.2 แนวทางทฤษฎีเกม (Game Theory)	29
2.2.1 หลักเกณฑ์ทั่วไปของทฤษฎีเกม	29
2.2.2 ทฤษฎี H.M.L.ในการเจรจาต่อรอง	31
2.2.3 ประสิทธิภาพของการใช้ทฤษฎีเกม กับการเจรจาต่อรองในทางปฏิบัติ	39
บทที่ 3 : เทคนิคการเจรจาต่อรองด้วยแนวทางผสมผสาน	45
บทที่ 4 : ขั้นตอนในการเตรียมการ	49
4.1 ความสำคัญของการเตรียมการ	51
4.2 การสะสมข้อมูล (Information Collection)	52
4.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) และ H.M.L.	56
4.4 การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy)	57
4.5 การกำหนดหน้าที่และบทบาท	58

บทที่ 5 : ขั้นตอนในการดำเนินการเจรจา	61
5.1 ความหมายและปัจจัยในการดำเนินการเจรจาต่อรอง	63
5.2 องค์ประกอบของการดำเนินการเจรจาต่อรอง	65
5.3 แนวทางและหลักการในการดำเนินการเจรจาต่อรอง	69
บทที่ 6 : ขั้นตอนในการส่งสัญญาณ	73
6.1 ความหมายและสาระของการส่งสัญญาณ	75
6.2 ลักษณะของการส่งสัญญาณ	77
6.3 หลักการทั่วไปในการส่งสัญญาณ	82
บทที่ 7 : ขั้นตอนในการทำข้อเสนอ	85
7.1 ความหมายและสาระของการทำข้อเสนอ	87
7.2 ขั้นตอนในการทำข้อเสนอ	88
7.3 ท่าทีในการทำข้อเสนอ	93
7.4 หลักการทั่วไปในการทำข้อเสนอ	96
7.5 หลักปฏิบัติทั่วไปในขั้นตอนการทำข้อเสนอ	100
บทที่ 8 : ขั้นตอนในการรวบรวมสรุปประเด็น	105
8.1 ความหมายของการรวบรวมสรุปประเด็น	107
8.2 หลักเกณฑ์ทั่วไปในการรวบรวมสรุปประเด็น	108
8.3 การแลกเปลี่ยนตัวแปรต่างมิติ (Tradable Variable)	110
8.4 ท่าทีในการรวบรวมสรุปประเด็น	111
บทที่ 9 : ขั้นตอนในการต่อรองขั้นสุดท้าย	115
9.1 ความหมายของการต่อรองขั้นสุดท้าย	117
9.2 หลักการทั่วไป	118
9.3 ยุทธวิธีในการต่อรองขั้นสุดท้าย	120
บทที่ 10 : ขั้นตอนในการปิดการเจรจาต่อรอง	123
10.1 ความหมายของการปิดการเจรจาต่อรอง	125
10.2 หลักการทั่วไปในการปิดการเจรจาต่อรอง	126
10.3 แนวทางในการปิดการเจรจาต่อรอง	128

10.3.1 การปิดการเจรจาด้วยการยอมผ่อนปรน	128
10.3.2 การปิดการเจรจาด้วยการทำการสรุป	131
10.3.3 การปิดการเจรจาด้วยการหยุดพักชั่วคราว	132
10.3.4 การปิดการเจรจาด้วยการยื่นคำขาด	133
บทที่ 11 : ขั้นตอนในการทำข้อตกลง	135
11.1 ความหมายของการทำข้อตกลง	137
11.2 ปัญหาและทางออกในขั้นตอนการทำข้อตกลง	137
บทที่ 12 : ประเภทของการเจรจาต่อรอง	141
บทที่ 13 : ลักษณะของการเจรจาต่อรอง	147
13.1 การเจรจาต่อรองแบบได้บางส่วน (Distributive Negotiation)	149
13.2 การเจรจาต่อรองแบบได้เต็มส่วน (Integrative Negotiation)	150
บทที่ 14 : บทสรุป	153