

การเจรจาต่อรอง ด้วยเกมจำลองทางธุรกิจ

Negotiation By Business Simulation Game

ตอนที่ 2 เกม CHINA TOWN

ประสิทธิ์ พงศ์ดำรง

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



ในชีวิตประจำวัน เราต่างต้องใช้การพูดคุย สื่อสาร ระหว่างบุคคล เพื่อดำเนินชีวิต ส่วนในการดำเนินธุรกิจก็คงไม่ต่างกัน เราต่างก็ต้องใช้การเจรจา การสื่อสาร หรือการประสานงาน ทำข้อตกลงกัน ระหว่างบุคคลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ดังนั้นการพูดคุย การเจรจาหรือการสื่อสาร จึงเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจผ่านไปด้วยดีนั้น เราจึงต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการซึ่งในที่นี้ก็คือ “การเจรจาต่อรอง”

การเจรจาต่อรอง หมายถึง กระบวนการที่คนสองคนหรือมากกว่า ทำการเจรจาแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ซึ่งอาจเป็นวัตถุประสงค์ของหรือบริการ โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องพยายามหาข้อยุติที่ยอมรับร่วมกัน และมีคำศัพท์ที่มักพบ และใช้แทนกันอยู่เสมอ คือ คำว่า “Negotiation (การเจรจาต่อรอง)” และ “Bargaining (การต่อรอง)” (Greenberg and Baron, 1970)

“บุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเราใช้การเจรจาต่อรองเพื่อจัดการความต่างต่างนั้น (Roger Fisher William Ury and Bruce Patton)

การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมที่มีลักษณะเป็นทางการ เมื่อเจรจากฎเกณฑ์ เรื่องราคา ปริมาณหรือข้อตกลงที่ซับซ้อน เช่น การซื้อขาย การขนส่ง การควบรวมธุรกิจ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ การร่วมทุนทางธุรกิจ เป็นต้น เพื่อให้เกิดผลประโยชน์แลกเปลี่ยนโดยมุ่งหวังให้บรรลุความต้องการทุกฝ่ายร่วมกัน (win-win) แต่อาจจะไม่เท่ากันก็ได้

จากที่กล่าวมา การเจรจาต่อรองจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับบุคคลในองค์กร หลายองค์กรจึงตระหนักความสำคัญดังกล่าว

และได้จัดฝึกอบรมพนักงานทั้งทางด้านทฤษฎี และด้านปฏิบัติ ผู้เขียนได้มีประสบการณ์ในการใช้เกมจำลองธุรกิจ (Business Simulation Game): เกม CHINA TOWN เพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งสำหรับการฝึกอบรม และจัดกิจกรรมประกอบการบรรยาย (Workshop) ในหัวข้อการเจรจาต่อรอง ซึ่งพบว่าเกมจำลองธุรกิจนี้ช่วยเสริมให้เนื้อหาของ การบรรยาย สามารถเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น และพัฒนาทักษะการเจรจา ได้เป็นอย่างดี โดยวัตถุประสงค์มีดังนี้

1. เพื่อให้การเจรจาบรรลุหลักการที่ต้องการร่วมกัน (win-win)
2. เสียผลประโยชน์ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

เกม CHINA TOWN คืออะไร?

ในเกม CHINA TOWN ผู้เล่นแต่ละคนได้รับบทบาทเป็นผู้ครอบครองที่ดิน และเจ้าของกิจการต่างๆ โดยแต่ละคน จะต้องแข่งขันเพื่อให้ธุรกิจของตนเองประสบความสำเร็จ ทำกำไรมากที่สุด การแพ้ชนะของเกมจะถูกพิจารณาจากเงินในตอนจบเกมเป็นตัวตัดสิน ผู้เล่นที่มีเงินมากที่สุดจะเป็นผู้ชนะ

อุปกรณ์ในเกม:

1. กระดานซึ่งเป็นย่านไชน่าทาวน์แบ่งออกเป็นช่องสี่เหลี่ยม ที่มีตัวเลขกำกับอยู่ โดยแต่ละช่องก็คือที่ดิน
2. การ์ดกิจการร้านค้า โดยมีทั้งร้านค้าถ่ายรูป โรงน้ำชา ร้านซีฟู้ด ร้านเพชรพลอย ร้านปลาสดงาม ร้านดอกไม้ ร้านดื่มชา ร้านซักรีด ภัตตาคาร โรงงาน และร้านขายของเก่า



3. การ์ดเงิน
4. เบี้ยที่ใช้แสดงการเป็นเจ้าของ

วิธีการเล่น :

1. แต่ละคนจะได้ทั้งที่ดิน แบบสุ่ม วางเบี้ยแสดงความเป็นเจ้าของที่ดิน ทำการเจรจาแลกเปลี่ยน
2. แต่ละคนจะได้กิจการร้านค้า แบบสุ่ม ทำการเจรจากับผู้เล่นคนอื่น
3. ติดตั้งกิจการร้านค้าลงในที่ดินที่เราเป็นเจ้าของ
4. ได้รับคำตอบแทนในกิจการที่ดินเป็นเจ้าของ
5. จบ 1 รอบ เล่นทั้งหมด 6 รอบ (เริ่มตั้งแต่ข้อ 1-4)

โดยทำการแลกเปลี่ยนต่อรอง อาจจะใช้เงิน กิจการที่ดิน เพื่อให้เกิดผลประโยชน์กับตนเองมากที่สุด ในการจะทำให้ผู้เล่นคนอื่นยอมแลกเปลี่ยนกับเราต่างก็ต้องใช้ทักษะการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ ในมุมมองของผู้เขียนพบว่า การเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียนรู้ผ่านเกม CHINA TOWN ได้ดังนี้

สรุปได้ว่า การนำเกมต่างๆ โดยเฉพาะเกมจำลองทางธุรกิจ CHINA TOWN มาช่วยเสริมการอบรมจะได้ผลประโยชน์สูงสุดก็ต่อเมื่อวิทยากรผู้จัดการฝึกอบรมต้องมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เกมเป็นอย่างดี ทั้งการประยุกต์ ปรับเนื้อหา รูปแบบของเกมให้สอดคล้องกับทักษะที่ต้องการพัฒนา เกมจำลองธุรกิจจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของวิทยากร และผู้อบรมร่วมกัน อีกทั้งทำให้เกิดการพัฒนาทักษะทางด้านต่างๆ ตามที่วัตถุประสงค์ขององค์กรที่จัดอบรม และเพื่อนำมาพัฒนาการอบรมในครั้งต่อไป



การเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ	เกม CHINA TOWN
ศึกษาคู่เจรจาต่อรอง คาดเดาความต้องการของคู่เจรจา และเข้าใจในข้อกังวลของฝ่ายที่เจรจาด้วย	ผู้เล่นต้องพยายามคาดเดาความต้องการของผู้เล่นฝ่ายอื่น โดยพิจารณาจากสิ่งที่ตนเองครอบครองอยู่
การรับฟังผลประโยชน์ และเน้นผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย	ขณะที่ผู้เล่นทำการเจรจาแลกเปลี่ยน จะต้องรับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่าย
ต้องคำนึงถึงการมีจรรยาบรรณในวิชาของตน	การเจรจาต่อรองแต่ละครั้งไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองจนเกินไป ไม่เอาัดเอาเปรียบอีกฝ่ายที่เจรจาด้วย
ในการเจรจา ต้องมีไหวพริบ ทั้งการโน้มน้าว การจูงใจ การฟัง การตั้งคำถามและการตอบคำถาม เพื่อแก้ไขปัญหา	ผู้เล่นต้องปรับแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เช่น มีการเจรจาหยีบยื่นผลประโยชน์จากผู้เล่นคนอื่น (ฝ่ายที่สาม) มาที่ฝ่ายที่เราเจรจาด้วย
มีความเหมาะสม และสามารถยืดหยุ่นได้ ซึ่งนำผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย (win-win) และรู้สึกดี	ในขณะที่ทำการเจรจาต่อรอง มีการยืดหยุ่น ให้ทั้ง 2 ฝ่ายรู้สึกดีร่วมกัน
แม้จะไม่สามารถตกลงร่วมกันได้ แต่ควรจากกันด้วยดี เพราะอาจต้องมีการเจรจาได้อีกในอนาคต	เล่นทั้งหมด 6 รอบ ทำให้จะต้องทำการเจรจากันหลายครั้ง

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- การเจรจาต่อรอง คำนคว้าเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560.
อ้างอิงจากเว็บไซต์ : <http://www.compassinstitute.net/communities>
- การเจรจาต่อรอง คำนคว้าเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560.
อ้างอิงจากเว็บไซต์ : http://www.bu.ac.th/knowledge-center/executive_journal/jan_mar_10/pdf/74-79.pdf
- Getting to yes คำนคว้าเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2560.
อ้างอิงจากเว็บไซต์ : <https://www.gotoknow.org/posts/580583>
- ทฤษฎีเกม Game-based Learning. คำนคว้าเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2560.
อ้างอิงจากเว็บไซต์ : <http://blythet.blogspot.com/2010/08/game-based-learning.html>
- รายละเอียดของเกม CHINA TOWN คำนคว้าเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2560.
อ้างอิงจากเว็บไซต์ : <http://thaiboardgame.net/forum/index.php?topic=6740.0>



ภาษาอังกฤษ

รายละเอียดของเกม CHINA TOWN

อ้างอิงจากเว็บไซต์ : <https://boardgamegeek.com/boardgame/47/chinatown>



 admission@tni.ac.th

1771/1 (ระหว่างซอย 37-39) ก.พัฒนาการ แขวง/เขต สอนหลวง กรุงเทพฯ 10250

ปริญญาโท 2561

คณะวิศวกรรมศาสตร์


- สาขาเทคโนโลยีวิศวกรรม (M.Eng.-MET)


คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

- สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (M.Sc.-MIT)

คณะบริหารธุรกิจ

- สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเชิงนวัตกรรม (M.B.A.-IIM)
- สาขาการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ สำหรับผู้ประกอบการ (M.B.A.-SME)
- สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (M.B.A.-MBJ)

 02-763-2600 ต่อ 2651

 บัณฑิตวิทยาลัย TNI, ThaiNichi