

บทที่ 13

การเขียนรายงาน

ท่านจะเขียนรายงานบ่อยครั้งเท่าไรในแต่ละปีข้างหน้าขึ้นอยู่กับงานของท่านเอง ถ้าท่านทำธุรกิจขนาดย่อมบางทีท่านจะไม่ได้เขียนมากครั้ง แต่ถ้าท่านทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ ท่านจะประหลาดใจว่าท่านจะเขียนมันบ่อยครั้ง รายงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อความต้องการทางด้านการติดต่อขององค์กรขนาดใหญ่ โดยเฉพาะองค์กรที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับเทคนิค คำจำกัดความของคำว่า "รายงาน"

บางทีท่านอาจจะมีความคิดที่ตีพอที่จะรู้ว่ารายงานคืออะไร ถึงกระนั้นท่านก็อาจมีความยากลำบากใจใจการที่จะให้คำจำกัดความของมัน หรือถ้าให้คำจำกัดความออกมาแล้วคนอื่นอาจจะไม่เห็นด้วย บางคนอาจจะให้ความหมายของคำว่า รายงาน อย่างกว้าง ๆ ว่า รวมถึงการเสนอรายละเอียดเกือบจะทุกอย่าง บางคนอาจจะจำกัดความหมายของคำว่า รายงานให้แคบลงว่าหมายถึง การเสนอรายละเอียดอย่างเป็นทางการเท่านั้น คำจำกัดความที่ดีที่สุดตามความมุ่งหมายของเราเป็นดังนี้ รายงานทางธุรกิจเป็นการติดต่อที่จริงจังและเป็นลำดับ โดยให้รายละเอียดที่เป็นความจริง ซึ่งการติดต่อนี้มุ่งรับใช้เจตนารมณ์ทางธุรกิจ

คำที่เน้นถึงความสำคัญในคำจำกัดความนี้ คือคำที่ว่า การติดต่อที่เป็นลำดับ การทำรายงานต้องใช้ความระมัดระวังในการเตรียม ดังนั้นความระมัดระวังในการเตรียมจึงได้แบ่งแยกรายงานออกจากการแลกเปลี่ยนข่าวที่เป็นประจำตามปกติหรือที่เกิดขึ้นจริงเป็นบางโอกาส ส่วนอีกคำหนึ่งที่เน้นถึงความสำคัญก็คือการติดต่อที่จริงจัง นั่นก็คือไม่ลำเอียง การรายงานต้องการความจริง หลีกเลี่ยงความรักชอบส่วนตัว คำว่าการติดต่อนั้น มีความหมายกว้างมาก คลุมไปถึงวิธีการทุกอย่างที่ใช้ส่งความหมาย เช่น การพูด การเขียนตัวหนังสือ การวาดรูป ส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของรายงานก็คือ รายละเอียดที่เป็นความจริง ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ (events) บันทึก (records) ข้อมูล (data) ฯลฯ รายงานทุกอย่างไม่จำเป็นต้องเป็นรายงานทางธุรกิจอย่างเช่น รายงานที่เขียนโดย นักวิทยาศาสตร์ ที่ทำการค้นคว้า นายแพทย์ รัฐมนตรี นักศึกษา ในการที่จะแบ่งแยกออกเป็นรายงานทางธุรกิจนั้น รายงานนั้นต้องรับใช้เจตนารมณ์ทางธุรกิจ

ถึงแม้ว่าคำจำกัดความนี้จะมีความหมายในวงจำกัด แต่มันก็ยังกว้างพอที่จะรวมเอาความแตกต่างของรายงานต่าง ๆ เข้าไว้ เช่น รายงานบางอย่างไม่ได้ให้รายละเอียดอะไรนอกจากเสนอความจริง รายงานบางอย่างก็ก้าวสูงขึ้นอีกชั้นหนึ่งโดยรวมเอาการแปลความหมายเข้าไว้ด้วย รายงานบางอย่างก็สูงขึ้นไปอีกโดยรวมเอาบทสรุปและคำรับรอง รายงานบางอย่างก็เขียนอย่างเป็นทางการทั้งในด้านการเขียนและการวางแผนฟอร์ม รายงานบางอย่างก็เขียนอย่างไม่เป็นทางการ คำจำกัดความของเราได้รวมเอาความแตกต่างเหล่านี้เข้าไว้ทั้งหมด

ความมุ่งหมายของรายงาน

งานด้านการเขียนรายงานของท่านเริ่มต้นด้วยความต้องการ บางคนหรือบางกลุ่ม (ปกติแล้วก็ป็นหัวหน้างานของท่าน) ต้องการรายละเอียดเพื่อความมุ่งหมายทางธุรกิจ บางทีความต้องการนั้นก็เพื่อรายละเอียดเท่านั้น หรือบางทีก็เพื่อทั้งรายละเอียดและการวิเคราะห์ด้วย หรือบางทีก็เพื่อรายละเอียด การวิเคราะห์ และการรับรอง ไม่ว่าจะในกรณีใดก็ตาม คนที่มีความต้องการจะอนุมัติให้ท่านเขียนรายงาน โดยปกติแล้วก็จะอนุมัติด้วยปากเปล่า แต่จะให้คิดค่าธรรมเนียมในรูปแบบหรือบันทึก

หลังจากที่ท่านได้รับมอบหมายให้เขียนรายงาน ขั้นแรกก็คือการทำความเข้าใจกับปัญหาเสียก่อน แล้วจึงดำเนินการสืบสวนขั้นต้น

การสืบสวนขั้นต้น

การนำเอาปัญหาอย่างกว้าง ๆ เข้ามาไว้ในห้วงความคิดทำให้ท่านเก็บรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องการเพื่อที่จะเข้าใจปัญหาแล้วก็ใช้เหตุผลที่ดีที่สุดของท่านต่อปัญหานั้น การเก็บรายละเอียดที่ถูกต้องขึ้นอยู่กับปัญหาของท่าน รายละเอียดต่าง ๆ นั้น อาจเก็บได้จากแฟ้มของบริษัท การพูดคุยเกี่ยวกับปัญหากับผู้เชี่ยวชาญ การค้นหาจากแหล่งตีพิมพ์ และการถกปัญหากับผู้ที่อนุมัติ ท่านควรดำเนินการสืบสวนขั้นแรก จนกว่าท่านมีรายละเอียดที่จำเป็นต่อการเข้าใจปัญหา

ความต้องการรู้ข้อความของปัญหาอย่างชัดเจน

หลังจากที่ท่านได้เข้าใจปัญหาของท่านแล้ว ขั้นตอนต่อไปของท่านก็คือการแสดงออกอย่างชัดเจนง่าย ๆ การเขียนข้อความปัญหาเป็นการฝึกหัดที่ดี ข้อความที่เขียนไว้นั้น จะถูกเก็บรักษาไว้อย่างถาวร ดังนั้นท่านอาจจะใช้อ้างอิงได้ตลอดเวลาโดยไม่มี การเปลี่ยนแปลง ยิ่งกว่านั้นคนอื่น ๆ ก็สามารถอ่าน อนุมัติ และประเมินค่าของข้อเขียนนั้น คำแนะนำของเขานั้นบางทีก็มีคุณค่า สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการเขียนปัญหาขึ้นมาจะเป็นการบังคับให้ท่านคิดเกี่ยวกับปัญหานั้น การฝึกหัดถือเป็นสิ่งมีค่ายิ่งในการฝึกฝนตนเอง

ข้อความของปัญหานี้ปกติแล้วก็ใช้ข้อความใดข้อความหนึ่งจาก 3 แบบ คือวลีที่ขึ้นต้นด้วยคำว่าเพื่อ ประโยคคำถาม หรือประโยคที่แจ้งเรื่อง เพื่อที่จะให้เข้าใจให้ดูจากตัวอย่าง กรณีของการค้นหาว่าทำไมการชายที่ร้านค้าแห่งหนึ่งจึงได้ลดลง

- 1 ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า เพื่อ : เพื่อที่จะค้นหาถึงสาเหตุของการชายที่ก่าลดลงที่ร้านค้า ก.
- 2 ประโยคคำถาม : สาเหตุของการชายที่ก่าลดลงที่ห้าง ก. คืออะไร
- 3 ประโยคที่แจ้งเรื่อง : การชายที่ห้าง ก. ก่าลดลง และฝ่ายบริหารต้องการรู้ว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

การหาปัจจัยแวดล้อมของปัญหา

หลังจากที่ได้รู้ปัญหาแล้ว ขั้นตอนต่อไปท่านต้องหาว่าจะต้องทำอะไรบ้างเพื่อที่จะแก้ปัญหานั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่านต้องมองหาปัจจัยต่าง ๆ ของปัญหานั้น นั่นก็คือท่านต้องมองหว่าท่านต้องศึกษาเรื่องภายในขอบเขตอะไรบ้างเพื่อที่จะแก้ปัญหานั้น

ปัจจัยของปัญหาอาจจะมี 3 ชนิด ด้วยกัน อาทิ ชนิดแรก คือ หัวข้อย่อยของหัวข้อใหญ่ ๆ ที่รายงานจะต้องเขียน ชนิดที่สอง คือ สมมุติฐานที่จะต้องทำการทดสอบ ชนิดที่สาม สำหรับปัญหาที่ต้องการข้อเปรียบเทียบ ก็จะขึ้นอยู่กับว่า สิ่งไหนที่ให้นำมาเทียบ

การใช้หัวข้อย่อยในการเขียนรายงาน

ถ้าปัญหานั้นเกี่ยวข้องกับความต้องการรายละเอียด ความพยายามของท่าน

ก็คือองค์กภายในขอบเขตของช่วนั้น เช่นการเสนอรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริษัทต่อบริษัท ก. ระหว่างช่วงไตรมาสที่ผ่านมา จะเห็นได้แน่ชัดว่าเป็นปัญหาของการรายงานรายละเอียดที่ไม่จำต้องใช้การวิเคราะห์ ไม่ต้องการบทสรุป ไม่ต้องการคำรับรอง ต้องการแต่เพียงการเสนอรายงานเท่านั้น ในกรณีเช่นนี้กระบวนการคำนวณความคืบหน้าไปที่การหาว่าหัวข้อย่อยใดบ้างของเนื้อเรื่องทั้งหมดที่ควรจะต้องพิจารณา หลังจากที่ได้ประเมินค่าความเป็นไปได้โดยตลอดแล้ว ท่านก็จะได้รับผลเหมือนกับการวิเคราะห์ดังนี้

ข้อความของปัญหา เพื่อที่จะตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัท ก. จาก

1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม 2526

ปัจจัยต่าง ๆ

- 1 การผลิต
- 2 การขายและการส่งเสริมการขาย
- 3 สถานะทางการเงิน
- 4 โรงงานและอุปกรณ์เครื่องมือ
- 5 การพัฒนาการผลิต
- 6 บุคคลากร

สมมุติฐานของปัญหาที่จะแก้

ปัญหาบางอย่างโดยธรรมชาติของมันเองแล้ว ต้องการการแก้ ตัวอย่างของปัญหาเช่นนั้นก็เช่น ปัญหาที่ว่าทำไมจึงเกิดสิ่งไม่ดีขึ้นและเป็นไปไม่ได้ที่จะแก้ไขปัญหานั้น ในการวิเคราะห์ปัญหาเหล่านี้ ท่านควรจะเลือกหาค่าอธิบายหรือการแก้ไขที่เป็นไปได้อธิบายหรือการแก้ไขเช่นนั้นจะถูกจัดให้เป็นสมมุติฐาน เมื่อสมมุติฐานถูกกำหนดขึ้นมาแล้ว จะต้องถูกทดสอบว่าพิสูจน์ได้หรือไม่ก็นำเอาไปใช้กับปัญหานั้น

เพื่อที่จะอธิบายสถานการณ์เช่นนี้ สมมุติว่าท่านมีปัญหาที่จะหาว่าทำไมการขายที่ห้างหนึ่ง (ก) จึงได้ลดลง ในการเตรียมปัญหานี้เพื่อนำมาใช้ทดสอบ ท่านควรจะคิดถึงค่าอธิบายที่เป็นไปได้อย่างมีเหตุผลของการลดลงในการขาย ดังนั้นงานของท่านควรจะเป็น

การศึกษา การชั่งน้ำหนัก และการคัดเลือก หลังจากที่ได้ศึกษาแล้วท่านก็จะพบกับคำอธิบาย
ดังนี้

ข้อความปัญหา : ทำไมการขายจึงได้ลดลงที่ห้างสยามภัณฑ์

สมมุติฐาน

- 1 การแข่งขันทำให้การขายลดลง
- 2 การเปลี่ยนแปลงในเศรษฐกิจของบริเวณนั้นทำให้การขายลดลง
- 3 ข้อบกพร่องของสินค้าทำให้การขายลดลง

การอ้างหลักฐานสนับสนุนการเปรียบเทียบ

เมื่อปัญหาเกี่ยวข้องกับการประเมินค่าบางสิ่ง ไม่ว่าจะ เป็นสิ่งเดียวหรือ
เปรียบเทียบกับสิ่งอื่น ท่านควรมองหาหลักฐานที่ใช้สนับสนุนการประเมินค่า นั่นก็คือท่าน
ควรจะมองหา เพื่อกำหนดว่าท่านจะประเมินค่าลักษณะอะไรบ้าง ในบางกรณีกระบวนการ
อาจเกี่ยวข้องมากกว่าการเอ่ยชื่อลักษณะต่าง ๆ แต่มันอาจรวมถึงขอบเขตที่ใช้ในการประเมิน
ค่าของแต่ละลักษณะด้วย

ปัญหาของบริษัทที่มองหาเพื่อกำหนดว่าเมืองใดใน 3 เมือง จะเหมาะสมที่สุด
ที่จะเปิดโรงงานใหม่ ซึ่งจะเป็นตัวอย่างในกรณีนี้ จะเห็นได้ชัดว่าปัญหาเช่นนี้เป็นการศึกษา
เปรียบเทียบเมืองต่าง ๆ หลักฐานที่ใช้อ้างสำหรับการเปรียบเทียบก็คือปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนด
ความสำเร็จของการตั้งโรงงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากที่ได้ศึกษาค้นหาอย่างระมัดระวังเกี่ยวกับปัจจัย
ต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ท่านก็จะได้ผลออกมาดังต่อไปนี้

ข้อความปัญหา : เพื่อที่จะกำหนดว่าโรงงานใหม่ของบริษัท ก. ควรจะถูก
ตั้งในเมือง ข. , เมือง ค. หรือเมือง ง.

ปัจจัยต่าง ๆ

- 1 ความสามารถในการจัดหาแรงงาน
- 2 ความเหลือเฟือของวัตถุดิบ
- 3 โครงสร้างของภาษี
- 4 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่ง

- 5 ความใกล้เคียง
- 6 พลังงานที่จะแจกจ่ายให้แก่โรงงาน
- 7 หักคณคิของกลุ่มชน

ความจำเป็นที่จะต้องแยกย่อยออกไปอีกสำหรับปัจจัยต่าง ๆ

แต่ละปัจจัยที่เลือกมาเพื่อตรวจสอบอาจมีปัจจัยต่าง ๆ ของตัวมันเองอีกด้วย จากในตัวอย่างที่แล้ว เช่น การเปรียบเทียบการขนส่งใน 3 เมือง อาจแยกย่อยออกไปได้ เช่น ทางน้ำ ทางรถไฟ รถยนต์ และทางอากาศ ส่วนแรงงานก็อาจเปรียบเทียบโดยการแบ่งเป็นหมวดความชำนาญ และไม่ชำนาญ แรงงานที่มีความชำนาญนั้นก็อาจแยกย่อยเป็นแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะแขนง ๆ เช่น ช่างเครื่อง ช่างท่อและช่างซ่อมท่อน้ำ ช่างตัดท่อ ช่างเชื่อม ฯลฯ เป็นต้น

การรวบรวมรายละเอียดที่จำเป็น

เมื่อได้รู้ปัญหาอย่างชัดเจนแล้ว ขั้นตอนต่อไปของท่านก็คือการเก็บรวบรวมรายละเอียดที่ท่านต้องการ ท่านจะเก็บรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับปัญหาของท่าน สำหรับปัญหาคำนวณธุรกิจส่วนมากแล้ว งานวิจัยของท่านน่าจะรวมไปถึงการเก็บรายละเอียดจากแหล่งที่เป็นบริษัท องค์กร บางที่ท่านจำเป็นต้องเก็บรายละเอียดจากการพูดคุยกับคนงานอื่น ๆ หรือจากบันทึก หรือจากรายงานต่าง ๆ มีน้อยรายที่ท่านจำเป็นต้องดำเนินการวิจัยขั้นต้น เช่น การสำรวจ หรือทดลอง ซึ่งท่านจะต้องมองหาจากแหล่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร

การนำเอาสิ่งที่ค้นพบเข้ามาใช้กับปัญหา

ในการทําวิจัยนั้นท่านต้องพร้อมที่จะเริ่มการกระเตรียมการค้นพบของท่านเพื่อเสนอในรายงาน ถ้าวัตถุประสงค์ของท่านเป็นเพียงการเสนอรายละเอียด ก็ให้ทำเพียงรวบรวมเรียงลำดับรายละเอียดโดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยของเรื่องทั้งหมด ถ้าท่านต้องวิเคราะห์รายละเอียดและนำมาใช้กับการแก้ปัญหา ท่านต้องวิเคราะห์และแปลความหมายก่อนจึงจะนำมาใช้ได้

การจัดหมวดหมู่ของรายละเอียดที่จะรายงาน

เมื่อท่านเสร็จการแปลรายละเอียดของท่านแล้ว ท่านได้รู้เกี่ยวกับข่าวที่จะใช้รายงาน ก็ให้ท่านพร้อมที่จะจัดหมวดหมู่ข่าวเพื่อเสนอ การจัดหมวดหมู่ของข่าวที่จะรายงานถือเป็นการสร้างโครงร่างอย่างย่อ (outline) ตามที่ท่านได้รู้มาโครงร่างก็คือ การวางแผนงานด้านการเขียน เปรียบเทียบก็เหมือนกับพิมพ์เขียวเป็นโครงร่างของงานของวิศวกรก่อสร้าง หรือแบบเลือกก็เป็นโครงร่างของงานของช่างก่อสร้าง โครงร่างอย่างย่อนั้นยังคงมีให้ท่านท่องคิกก่อนลงมือเขียน เมื่อท่านคิกงานเขียนของท่านก็น่าจะให้ประโยชน์

ในการเขียนรายงานชนิดยาวที่จำเป็นต้องมีสารบรรณ โครงร่างก็จัดเป็นสารบรรณนั่นเอง

ขอบเขตของโครงร่าง

โดยทั่วไปแล้วท่านสามารถกำหนดโครงร่างให้อยู่รอบ ๆ วัตถุประสงค์ของรายงาน และรายละเอียดหรือข้อมูลที่ท่านได้เก็บมาก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เมื่อมีทั้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดแล้ว ท่านก็สามารถสร้างรายงานขึ้นมาได้

เมื่อท่านได้จำกัดขอบเขตของปัญหาและหาปัจจัยต่าง ๆ ของมันแล้ว ท่านก็วางแผนสำหรับการจัดหมวดหมู่ในขั้นสุดท้ายได้ หรือบางทีเมื่อท่านวิเคราะห์และแปลความหมายของมันแล้ว ท่านก็วางแผนสำหรับรายงานได้

ส่วนขึ้นต้นและส่วนลงท้าย

ส่วนเหล่านี้เกี่ยวข้องกับส่วนของรายงานที่เรียกว่าส่วนตอนกลาง (body) อันเป็นส่วนที่เสนอรายละเอียดที่เก็บมาได้จากการวิเคราะห์และตีความ ปกติแล้วส่วนที่นำหน้ามาก่อนเรียกว่าส่วนขึ้นต้นซึ่งใช้กันทั่วไปนอกจากรายงานอย่างสั้น ส่วนมีกท้ายเรื่องจะเป็นเรื่องสรุปและรับรอง

การจัดแบ่งเป็นส่วนย่อย

โครงร่างอย่างย่อที่แสดงให้เห็นข้างล่างนี้ แสดงให้เห็นว่าการจัดโครงร่างก็ถือเป็นกระบวนการจัดแบ่ง เรื่องที่จะแบ่งแยกก็เป็นรายละเอียดทั้งหมดที่ท่านเก็บมาและ

ได้ถูกแปลความหมายแล้ว ทั้งแสดงการแบ่งแยกโดยตัวเลขโรมัน (I, II, III, ฯลฯ)

ถ้ารายงานของท่านสั้น การแบ่งแยกเพียงครั้งเดียวก็อาจเพียงพอ

อย่างไรก็ตามรายงานที่ยาวอาจจำเป็นที่ว่าการแบ่งแยกครั้งแรกนั้นจะถูกแบ่งย่อยออกไปอีก

เป็นส่วน ก ข ค อาจจำเป็นที่จะแบ่งแยกย่อยออกไปอีกเป็นครั้งที่สามแสดงด้วยตัวเลข

1, 2, 3 ฯลฯ ถ้าส่วนนั้นยาวมากพอที่จะแบ่งย่อยไปอีกได้

I ส่วนขึ้นต้น

II

III

IV

V สรุป

I	ก
	ข
	ค

II	ก
	ข

III	ก
	ข
	ค

IV	ก
	ข

V	ก
	ข

I	ก	
	ข	
	ค	

II	ก	1
		2
	ข	1
		2
		3

III	ก	1
		2
	ข	1
		2
	ค	1
		2

IV	ก	1
		2
	ข	1
		2
		3

V	ก	
	ข	

โครงร่างที่แสดงการแบ่งแยกย่อยออกไป

ขั้นที่ ๑ แบ่งเรื่องทั้งหมดออกเป็น ส่วนแสดงด้วยตัวเลขโรมันในโครงร่างอย่างย่อนี้ จะมีส่วนขึ้นต้น ส่วนตอนกลางและส่วนท้ายซึ่งเป็นบทสรุปและคำรับรอง

ขั้นที่ ๒ แบ่งส่วนต่าง ๆ ที่แสดงด้วยตัวเลขโรมันเป็นส่วนย่อย ก, ข, ค

ขั้นที่ ๓ แบ่งแยก ก, ข, ค ให้ย่อยออกไปอีกเป็น ๑, ๒, ๓

การแบ่งแยกตามความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

ในการแบ่งแยกรายละเอียดต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ท่านต้องคำนึงถึงเวลา สถานที่ ปริมาณและปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการแบ่งแยกนี้

เมื่อไรก็ตามที่รายละเอียดที่ท่านต้องเสนอมีลักษณะของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง นั่นก็คือการจัดหมวดหมู่ของเรื่องโดยใช้เวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนย่อยที่แบ่งแยกไปก็จะเป็นช่วงของเวลา ปกติแล้วช่วงเวลานั้นต้องมีลำดับก่อนหลัง เช่น จากอดีตมาสู่ปัจจุบัน หรือจากปัจจุบันไปสู่อดีต รอบระยะเวลาที่ท่านเลือกมานี้ไม่จำเป็นต้องนานเท่ากัน เช่น รายงานเรื่องความก้าวหน้าของกรรมการวิจัย ก็จะจัดตามรอบระยะเวลาที่รายงานนี้จะคลุมไปถึง

ระยะเวลาที่ทำความเข้าใจกับงานวิจัยนี้ พ.ศ. - ก.ศ.

การวางแผนโครงการ ส.ศ.

การทำแผนงานวิจัยให้สำเร็จ ก.ย. - พ.ย.

ถ้ารายละเอียดที่เก็บมาได้เกี่ยวข้องกับสถานที่ตั้งก็ให้ใช้การแบ่งแยกตามสถานที่ เช่น รายงานเรื่องโปรแกรมการขายของบริษัท ก. จัดแบ่งแยกตามสถานที่ต่าง ๆ ดังนี้

เชียงใหม่

นครสวรรค์

จันทบุรี

กรุงเทพมหานคร

สมุทรปราการ

นครศรีธรรมราช

ชุมพร

หาดใหญ่

หรืออาจจะเป็นรายงานการผลิตของบริษัท ก. ซึ่งมีโรงงานอยู่หลายแห่ง เรื่องที่จะรายงานก็อาจแบ่งย่อยเป็นของแต่ละโรงงาน แต่ละโรงงานยังแบ่งย่อยเป็น

หน่วย กอง แนนก าดา

การแบ่งตามปริมาณ ใช้ในกรณีที่ข้อมูลหรือรายละเอียดแสดงค่าตามปริมาณ เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อของกลุ่ม ผู้ใช้แรงงาน ซึ่งอาจจัดแบ่งออกตามรายได้ของกลุ่ม ดังนี้

ต่ำกว่า 2,000 บาท
 2,000 บาท ถึง ต่ำกว่า 4,000 บาท
 4,000 บาท ถึง ต่ำกว่า 7,000 บาท
 7,000 บาท ถึง ต่ำกว่า 10,000 บาท
 10,000 บาท ถึง ต่ำกว่า 15,000 บาท
 สูงกว่า 15,000 บาท

อีกตัวอย่างหนึ่งของการแบ่งตามปริมาณก็คือรายงานเกี่ยวกับความนิยมที่สุภาพบุรุษมีต่อรองเท้า ความนิยมนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ การจัดหมวดหมู่ของรายงานที่แบ่งตามอายุจะเป็นดังนี้

วัยรุ่น อายุต่ำกว่า 18 ปี
 คนหนุ่ม อายุ 18 - 30 ปี
 กลางคน อายุ 31 - 50 ปี
 สูงอายุ อายุ 51 - 70 ปี
 วัยชราที่อายุสูงกว่า 70 ปี

การแบ่งตามปัจจัย ในกรณีที่ปัญหามีน้อยหรือไม่มีลักษณะที่บ่งบอก เวลา ปริมาณ หรือสถานที่ แต่ต้องการการตรวจสอบ รายละเอียดหรือข้อมูลเช่นนั้นอาจประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ซึ่งต้องการคำตอบในการแก้ปัญหา หรืออาจประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ซึ่งต้องการการตรวจสอบและประยุกต์เข้ากับปัญหา

ตัวอย่างของการแบ่งโดยปัจจัยก็เช่นรายงานเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการหาว่า เมืองที่ดีที่สุดสำหรับตั้งโรงงานใหม่ ในการที่จะตัดสินใจนั้นท่านต้องเปรียบเทียบเมือง 3 แห่ง ตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตั้งโรงงาน ดังนี้

ความสามารถในการหาคนงาน
 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่ง
 ความช่วยเหลือและร่วมมือของรัฐ
 ความสามารถในการจัดหาวัตถุดิบ
 ภาษี
 แหล่งพลังงาน

อีกตัวอย่างหนึ่งของการจัดหมวดหมู่รายงานโดยแบ่งตามปัจจัยก็เช่น รายงานที่จะแนะนำผู้ผลิตว่าควรจะเริ่มการผลิตสินค้าชนิดใหม่หรือไม่ ปัญหาเช่นนี้แทบจะไม่ค่อยได้พิจารณาเกี่ยวกับ ปริมาณ สถานที่ และ เวลา ในการตัดสินใจนั้นต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวพันกัน ปัจจัยเหล่านี้ก็เช่น

ความเป็นไปได้ในการผลิต
 การพิจารณาค่าทางการเงิน
 ความเข้มข้นด้านการแข่งขัน
 ความต้องการของผู้บริโภค
 การพิจารณาค่าการตลาด

การแบ่งแยกผสม

ในบางครั้งจะไม่สามารถแบ่งแยกออกไปอย่างชัดเจนว่าเป็น เวลา สถานที่ ปริมาณ หรือปัจจัย แต่ต้องใช้รวมกันไป เช่น รายงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าของแผนกขาย รายละเอียดหรือข้อมูลที่เกิดขึ้นมาสามารถจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ได้โดยใช้ผสมระหว่าง ปริมาณ และสถานที่ เช่น

พื้นที่หรือบริเวณที่มีการขายสูง
 พื้นที่หรือบริเวณที่มีการขายปานกลาง
 พื้นที่หรือบริเวณที่มีการขายต่ำ

การจัดหมวดหมู่ของรายงานเช่นนี้อาจจะไม่ค่อยสมเหตุสมผลนัก แต่ถ้าใช้ผสมกันระหว่าง เวลา และปริมาณก็เป็นไปได้เหมือนกัน เช่น

รอบระยะเวลาที่มีการขายต่ำ

รอบระยะเวลาที่มีการขายปานกลาง

รอบระยะเวลาที่มีการขายสูง

ในการหาเมืองที่ดีที่สุดจาก 3 แห่ง เพื่อตั้งโรงงานใหม่ แสดงว่าปัญหานี้ อาจถูกแบ่งแยกจัดกลุ่มออกไปได้มากกว่า 1 ลักษณะ จากตัวอย่างต่อไปนี้ ข้อมูลสามารถแบ่ง ได้ตามเมืองต่าง ๆ ซึ่งถือว่าไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดเพราะว่าเป็นการแบ่งแยกข้อมูลที่กองการเปรียบเทียบ

โครงร่างของปัญหาจะเป็นดังนี้

II เมือง ก.

- ก ความสามารถในการหาแรงงาน
- ข สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่ง
- ค ความร่วมมือและความช่วยเหลือของรัฐ
- ง ความสามารถในการจัดหาวัตถุดิบ
- จ ภาษี
- ฉ แหล่งพลังงาน

III เมือง ข.

- ก ความสามารถในการหาแรงงาน
- ข สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่ง
- ค ความร่วมมือและความช่วยเหลือของรัฐ
- ง ความสามารถในการจัดหาวัตถุดิบ
- จ ภาษี
- ฉ แหล่งพลังงาน

IV เมือง ค.

- ก ความสามารถในการจัดหาแรงงาน
- ข ฯลฯ

หรืออาจจะจัดใหม่ได้ดังนี้ ซึ่งถือว่าเป็นการจัดหมวดหมู่โดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ (อันเป็นรากฐานของการเปรียบเทียบ) จึงเป็นวิธีที่ดีกว่า เพราะทำให้สามารถเปรียบเทียบกันได้

II ความสามารถในการจัดหาแรงงาน

ก เมือง ก.

ข เมือง ข.

ค เมือง ค.

III สิ่งอำนวยความสะดวก

ก เมือง ก.

ข เมือง ข.

ค เมือง ค.

IV ความร่วมมือและความช่วยเหลือของรัฐ

ก เมือง ก.

ข เมือง ข.

ค เมือง ค.

ให้เลือกใช้วิธีที่ดีที่สุดในการเสนอข้อมูลที่จัดเก็บมาได้โดยใช้การวิเคราะห์อย่างระมัดระวังพร้อมทั้งวิธีทดลองหาความคลาดเคลื่อน (Trial and error) เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดแก้ปัญหาานั้น ๆ

การให้ชื่อเรื่องของโครงร่าง (outline) สำหรับใช้ในรายงาน

แบบฟอร์มของโครงร่างที่สำเร็จแล้วจะเป็นสารบรรณ ซึ่งจะ เป็นสิ่งชี้บอกหัวเรื่องในคอนต่า ง ๆ ตลอดเล่ม ดังนั้นท่านควรให้ความระมัดระวังในการสร้างคำเหล่านี้ ซึ่งจะมีเป็น 2 แบบ ดังนี้

หัวเรื่อง หรือ หัวเรื่องที่ จะพูด (Topic or talking captions)

ในการเลือกใช้คำสำหรับหัวเรื่องของโครงร่างนั้น ท่านเลือกได้ 2 แบบ

ท้ายกัน คือหัวเรื่องและหัวเรื่องที่จะพูด หัวเรื่อง (topic captions) เป็นการ
สร้างคำอย่างสั้น ๆ มักใช้เพียงคำเดียว หรือ 2 คำ ซึ่งเป็นเพียงบอกถึงหัวเรื่องที่จะถก
ปัญหากัน ตัวอย่างเช่น

II มหันต์ของเครื่องจักรในปัจจุบันนี้

- ก ลักษณะและผลผลิต
- ข ต้นทุน
- ค ข้อบกพร่อง

III การผลิตหมอน้ำชนิดใหม่แทน

- ก ความจุ
- ข ความคงทน
- ค อุปกรณ์เพิ่มเติม
- ง เชื้อเพลิง

ส่วนหัวเรื่องที่จะพูด (talking caption) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า
popular caption จะอธิบายเรื่องที่จะพูดคลุมไปถึงว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร หรือจะ
พูดอีกอย่างว่า เรื่องที่จะพูดนั้นเป็นการสรุปเรื่องที่จะคลุมไปถึง ดังตัวอย่าง

II การวิเคราะห์การผลิตของแบคทีเรียบีเค็น

- ก การตกค่าในผลผลิตทั้งหมด
- ข การเพิ่มต้นทุนของการผลิต
- ค ไม่สามารถให้อินนาคามที่คองการ

III การพิจารณาถึงการผลิตหมอน้ำชนิดใหม่แทน

- ก ความต้องการความจุให้มากขึ้นกว่าเดิม
- ข ความต้องการคิกคังให้คงทนกว่าเดิม
- ค อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ
- ง ความต้องการเชื้อเพลิงที่ใช้จุก 2 แห่ง

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างโครงร่างของรายงานที่ประกอบด้วยหัวเรื่องที่จะถูก
ตั้งต่อไปนี้

- I การแนะนำให้รู้จักกับปัญหา
 - ก ใ้ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ
 - ข ปัญหาของการตั้งโรงทอผ้า
 - ค การใช้ข้อมูลต่าง ๆ ของรัฐบาล
 - ง แผนงานแก้ปัญหาที่มีเหตุผล
- II ทัศนคติของกลุ่มชนที่มีต่อโรงงานทอผ้า
 - ก ปฏิกริยาที่พอใจของเมืองต่าง ๆ อันมีต่อโรงทอผ้าที่จะตั้งใหม่
 - ข ทัศนคติรวมของทั้งหมดที่มีก่อนนโยบายแรงงาน
- III แหล่งแรงงานและอัตราค่าแรงที่เรียกร้อง
 - ก การมีแรงงานที่ไม่ชำนาญจำนวนมากในบริเวณ ก ที่ต้องการนี้
 - ข การรวมตัวของแรงงานที่ชำนาญในบริเวณ ก
 - ค ความสับสนของอัตราค่าแรง
- IV ความใกล้เคียงแหล่งจัดหาวัตถุดิบ
 - ก ท่าเลของบริเวณข., ค. และ ก. ในบริเวณแหล่งวัตถุดิบ
 - ข การผลิตวัตถุดิบใกล้เคียงบริเวณ ง. และ ฉ.
- V ความสามารถในการจัดหาสิ่งที่ให้ประโยชน์
 - ก แหล่งน้ำที่ไม่พอเพียงทั่วทุกที่ ยกเว้นบริเวณ ก.
 - ข แหล่งแก่สธรรมชาติที่ไม่จำกัดจำนวนสำหรับทุกเมือง
 - ค อัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่ค่าของบริเวณ ก.
 - ง การกำจัดของเสียทำได้สะดวก
- VI ความพอเพียงของระบบการขนส่งที่เป็นอยู่
 - ก การขนส่งทางบก ทางน้ำ ที่ดีของบริเวณ ก.
 - ข การขนส่งทางอากาศทำได้สะดวก

- VII การตัดสินใจขั้นสุดท้ายจากปัจจัยต่าง ๆ
- ก เลือกบริเวณ ก. เป็นแห่งแรก
 - ข รับรองบริเวณ ข. เป็นแห่งที่สอง
 - ค ชาคความได้เปรียบในบริเวณ ง., จ. และ ฉ.

โครงร่างของรายงานดังต่อไปนี้ ประกอบด้วยหัวเรื่องดังนี้

- I คำนำ
 - ก การอนุมัติ
 - ข ความมุ่งหมาย
 - ค แหล่งต่าง ๆ
 - ง แผนงาน
- II ทัศนของกลุ่มชน
 - ก ที่ตั้งโรงงาน
 - ข นโยบายแรงงาน
- III ปัจจัยต่าง ๆ ของแรงงาน
 - ก แรงงานที่ไม่ชำนาญ
 - ข แรงงานที่ชำนาญ
 - ค อัตราค่าจ้าง
- IV แหล่งวัตถุดิบ
 - ก บริเวณที่ไคพอเพียง
 - ข บริเวณที่ไคไม่พอเพียง
- V สิ่งที่ให้ประโยชน์
 - ก น้ำ
 - ข แก๊สธรรมชาติ
 - ค ไฟฟ้า
 - ง การกำจัดของเสีย

- VI การขนส่ง
 ก บนพื้นผิว
 ข อากาศ
- VII สรุป
 ก การเลือกครั้งแรก
 ข การเลือกอย่างอื่น
 ค ความเป็นไปได้อื่น ๆ

การสร้างคำที่เป็นแบบเดียวกัน

ในการเขียนหัวเรื่องของโครงร่างนั้น จะต้องเขียนเป็นแบบเดียวกันในแต่ละหัวเรื่องของโครงร่างนั้น เช่น หัวเรื่องในตัวเลขโรมัน I เป็นนามานุกรมประโยค (noun phrase) แล้ว หัวเรื่องที่เป็นเลขโรมันตัวอื่น ๆ ก็ควรเป็นนามานุกรมประโยคด้วย ถ้าหัวเรื่อง ก ภายใต้อักษรโรมัน I เป็นประโยค (sentence) แล้ว หัวเรื่อง ข , ค ฯลฯ ก็ควรจะเป็นประโยคด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้ผ่านินกฎดังกล่าวข้างต้น

- ก ผลผลิตเครื่องจักรกำลังล่าช้า (ประโยค)
 ข การเพิ่มขึ้นในต้นทุนของการดำเนินงาน (วลีที่เป็นนาม)
 ค ไม่สามารถจัดส่งไอน้ำที่จำเป็น (ประโยคที่ถูกตัดตอน)

ท่านอาจจะแก้ไขการผ่านินนี้ได้โดยทางใดทางหนึ่งใน 3 ทาง เช่น โดยการทำหัวเรื่องให้เป็นประโยคทั้งหมด หรือเป็นนามานุกรมประโยคทั้งหมด หรือเป็นประโยคที่ถูกตัดตอนทั้งหมด ถ้าท่านต้องการให้เป็นวลีที่เป็นนามก็ให้ทำได้ดังนี้

- ก ความล่าช้าในผลผลิตเครื่องจักร
 ข การเพิ่มขึ้นในต้นทุนของการดำเนินงาน
 ค การไม่สามารถจัดส่งไอน้ำที่จำเป็น

หรือจะทำให้เป็นประโยคทั้งหมดได้ดังนี้

- ก ผลผลิตเครื่องจักรกำลังล่าช้า
 ข ต้นทุนของการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

ก หมอมน้ำไม่สามารถจกส่งไอน้ำที่จำเป็นได้

การเขียนหัวเรื่องในรูปแบบต่าง ๆ กัน

ในการเขียนหัวเรื่องของโครงร่างรายงานท่านควรใช้การเขียนแบบต่าง ๆ กัน อย่าใช้ซ้ำกันเพราะจะทำให้หน้าเบื่อ ผู้อ่านจะไม่พอใจ ดูจากตัวอย่าง

ก การผลิตผ้าไหมในเชียงใหม่

ข การผลิตผ้าไหมในลำปาง

ค การผลิตผ้าไหมในลำพูน

ตามกฎนั้นถ้าท่านเขียนหัวเรื่องดี ไม่ซ้ำกันก็จะทำให้ไม่น่าเบื่อ หัวเรื่องซึ่งจะบอกถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ครอบคลุมไปถึงไม่ควรใช้คำเหมือนกัน ให้ปรับปรุงใหม่เป็นดังนี้

ก เชียงใหม่นำหน้าในด้านการผลิตผ้าไหม

ข ลำปางอยู่ในตำแหน่งรอง

ค โดยที่คืบขึ้นมาอย่างรวดเร็ว ลำพูนครองอันดับสาม

การเขียนรายงาน

หลังจากที่ท่านได้เก็บรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่เรียบร้อยแล้ว ท่านก็พร้อมที่จะเขียนรายงานได้ โดยให้ยึดหลักทั่ว ๆ ไปของการเขียนรายงานที่ดังต่อไปนี้

การให้ความจริงตามที่เป็นจริง การใช้เวลาเป็นแบบเดียวกัน ความเชื่อมโยง และความสนใจ

ต้องเขียนตามความจริง (Requirement of objectivity)

การเขียนรายงานที่ดีต้องให้ความจริงและการตีความหมายอย่างมีเหตุผล หลีกเลี่ยงการเสนอความคิดเห็นของผู้เขียน ความลำเอียง และทัศนคติต่าง ๆ หรือพูดอีกอย่างก็คือเป็นคำ objective

การที่จะเสนอความจริง (objective) นั้น ต้องเกี่ยวข้องกับทัศนคติและลีลาการเขียนรายงานของท่าน ท่านสามารถเสนอความจริงได้ โดยการพิจารณาและตีความหมายข้อมูลที่ท่านเปิดเผยอย่างยุติธรรม ไม่เคลือบแคลงภัยอคติและ

ความล่าช้าเพียง ท่านต้องเข้าใจถึงปัญหาความใจกว้างและมองประเด็นต่าง ๆ ทุกด้าน บทบาทของท่านนั้นจะ เหมือนกับผู้พิพากษาที่มี ใจยุติธรรมนั่งบนบัลลังก์วินิจฉัยคดี

การเขียนตามความจริงเป็นรากฐานของความเชื่อถือ

รายงานที่ให้ความจริงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเขียนรายงานที่ดี เชื่อถือได้ ส่วนการเขียนที่ล่าช้าเพียงจะต้องใช้ภาษาที่โหดอย่างมีศิลปะและในครั้งแรกอ่านอาจได้รับความเชื่อถือ แต่การเขียนเช่นนี้เสี่ยงมาก ถ้าในคอนนิตก็ตามของรายงานที่ล่าช้าเพียงนั้น มีหลักฐานปรากฏชัดจะทำให้ผู้อ่านสงสัยในรายงานทั้งหมดและไม่เชื่อถือ ดังนั้นการให้ความจริงอย่างระมัดระวังจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการเขียนรายงานที่เชื่อถือได้

การเขียนตามความจริงและปัญหาของการเขียนที่เป็นกันเองและเป็นทางการ

ในโอกาศนั้นการเขียนที่ให้ความจริงหมายถึงการเขียนอย่างเป็นทางการ ผู้เขียนรายงานโต้พัฒนาลีลาการเขียนรายงานที่ให้ความจริง โดยให้เหตุผลว่า แหล่งของความล่าช้าเพียงในรายงานก็คือคน ทั้งร้อมกันนั้นก็ให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า การที่จะได้รับความจริงนั้นก็คงเน้นถึงความจริงมากกว่าเน้นที่คนที่กำลังเขียนหรือกำลังอ่านรายงาน ดังนั้นจึงควรนำเอาความเป็นคนออกเสียจากรายงาน จึงเป็นผลให้เกิดการเขียนอย่างไม่เป็นกันเองหรืออย่างเป็นทางการนั่นเอง การเขียนอย่างเป็นทางการนั้นเป็นการเขียนโดยบุคคลที่สาม ไม่มีสรรพนามแทนตัวเราและตัวท่าน

เมื่อไม่กี่ปีมานี้ผู้เขียนบางท่านได้ถามเกี่ยวกับการเขียนอย่างเป็นทางการและโต้โต้แย้งว่าการเขียนอย่างเป็นทางการมีอิทธิพลมากกว่า (more forceful) และตรงไปตรงมามากกว่าการเขียนอย่างเป็นทางการ และยังได้ชี้แจงอีกว่าการเขียนที่จะนำห้ผู้อ่านและผู้เขียนเข้ามาอยู่ในภาพเดียวกันเหมือนกำลังสนทนากัน ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจมากกว่า การเขียนตามความจริงเป็นเรื่องของจิตใจไม่ใช่เรื่องของคน ดังนั้นรายงานจะเป็นการแจ้งความจริงเมื่อการเขียนเป็นแบบกันเอง นอกจากนั้นยังให้ข้อวิจารณ์เพิ่มเติมว่าการเขียนอย่างเป็นทางการจะนำไปสู่การใช้กรรมวาจก (passive voice) มากขึ้น ทำให้ลีลาการเขียนไม่น่าสนใจ ส่วนพวกที่สนับสนุนการเขียนอย่างเป็นทางการก็ให้เหตุผลว่า

การเขียนอย่างเป็นทางการสามารถทำให้เป็นที่น่าสนใจได้ การที่เขียนแบบไม่สนุกไม่น่าสนใจนั้นอาจเป็นความผิดพลาดของผู้เขียนเองก็ได้ เพื่อเป็นเครื่องพิสูจน์ที่ทุกคนก็ให้ดูได้จากลีลาการเขียนที่มีชีวิตชีวาโดยผู้เขียนลงในหนังสือพิมพ์ วารสาร ซึ่งการเขียนส่วนมากก็เป็นแบบเป็นทางการ

จะเห็นว่าข้อโต้แย้งของทั้งสองฝ่ายต่างก็มีความดีด้วยกัน ในบางกรณีการเขียนอย่างเป็นทางการก็ดีกว่า และในอีกบางกรณีการเขียนอย่างเป็นทางการก็ดีกว่า การตัดสินใจของท่านควรมุ่งบนรากฐานของความจริงในการเขียนรายงานแต่ละชนิด สิ่งแรกที่ท่านควรพิจารณาถึงความคาคหมายของบุคคลที่ท่านกำลังตระเตรียมรายงานเพื่อเสนอสำหรับนักธุรกิจนั้นมีแนวโน้มว่าจะชอบลีลาการเขียนแบบเป็นทางการมากกว่า ถัดไปท่านควรพิจารณาถึงสภาพการงาน ถ้าสภาพการงานเป็นแบบกันเองท่านก็ควรใช้การเขียนอย่างเป็นทางการ แต่ ถ้าสภาพการงานเป็นแบบทางการ ท่านก็ควรใช้การเขียนอย่างเป็นทางการ ท่านควรมีปฏิภาณพอที่คาดว่าจะเป็นให้ท่านทำ แต่อยากแนะนำให้ใช้ลีลาการเขียนแบบกันเองสำหรับรายงานที่อยู่ในสายงานประจำ และลีลาการเขียนอย่างเป็นทางการสำหรับรายงานที่กองการระเบียบแบบแผนให้ดูจากตัวอย่างการเขียนที่จะเห็นข้อแตกต่างระหว่างลีลาการเขียนที่เป็นทางการและ เป็นกันเอง

เป็นกันเอง

หลังจากที่ได้ศึกษาความได้เปรียบและเสียเปรียบของการใช้แสตมป์การค้าแล้ว ฉันสรุปว่าบริษัทของท่านไม่ควรรับเอาการปฏิบัติเช่นนี้ ถ้าท่านใช้แสตมป์ ท่านต้องจ่ายเงินซื้อและจ้างคนงานเพิ่มเติมเพื่อดูแลการเพิ่มขึ้นของยอดขาย

เป็นทางการ

การศึกษาถึงความได้เปรียบและเสียเปรียบของการใช้แสตมป์การค้าสนับสนุนบทสรุปที่ว่า บริษัท ก. ไม่ควรรับเอาการปฏิบัติเช่นนี้ แสตมป์ต่าง ๆ นั้นโคตัวของมันเองแล้วทำให้ต้องเสียเงินเพิ่มขึ้นยิ่งกว่านั้น การใช้แสตมป์ต้องใช้คนมากขึ้นเพื่อดูแลการเพิ่มขึ้นในยอดขาย

การใช้เวลาเป็นแบบเดียวกัน

ปัญหาใหญ่ในการจัดลำดับในรายงานก็คือการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่และเวลา ถ้าไม่ทำเช่นนี้จะทำให้ผู้อ่านสับสนและก่อให้เกิดอุปสรรคด้านการคิดค่ออย่างไม่จำเป็น ดังนั้นจึงจำเป็นที่ท่านจะคงไว้ซึ่งเวลาที่เหมาะสมในรายงานของท่าน

ท่านมีทางเลือก 2 ทางเกี่ยวกับเวลา คือ อดีตและปัจจุบัน ให้เลือกใช้เวลาอย่างใดอย่างหนึ่งในการเขียนรายงานของท่าน สิ่งสำคัญก็คือจะต้องเป็นกฎเกณฑ์อย่างเดียวกันตลอด (consistent) เช่นถ้าท่านเลือกใช้เวลาในอดีต ให้ท่านรายงานผลการสำรวจในปัจจุบันเป็นเวลาในอดีต (past tense) เช่น 22 % ของผู้จัดการได้พอใจที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลง (22 % of the managers favoured a change) การเขียนทุกอย่างที่ท่านหาได้ งานวิจัย และการเขียนรายงานต้องใช้เวลาในอดีต ส่วนในบทสรุปนั้น การใช้เวลาในอดีตของท่านไม่มีผลต่อการอ้างถึง สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การเขียนในประโยคต่อไปนี้ "ถ้าแนวโน้มในปัจจุบันยังคงดำเนินต่อไป ภายในปี 2550 30% จะชอบให้มีการเปลี่ยนแปลง" (If the current trend continues, by 2250 30% will favor a change) กฎที่ใช้กันทั่วไปและบทสรุปที่เป็นผลจากการพิสูจน์ เป็นข้อยกเว้นคือไม่ใช้เวลาในอดีตให้ใช้เวลาในปัจจุบันได้ เช่น ตัวอย่างของประโยคเป็นดังนี้ "พลังงานจากโซลาร์เป็นแหล่งพลังงานซ่อนเร้นที่ยิ่งใหญ่" (Solar energy is a major potential source of energy) หรือในบทสรุปของเราได้พิสูจน์แล้วว่า ผู้จัดการทั้งหลายไม่ได้รับการฝึกอย่างเพียงพอ (Managers are not adequately trained) การเขียนโดยใช้เวลาในปัจจุบัน เช่นจากตัวอย่างข้างบน ท่านจะเขียนผลของการสำรวจในปัจจุบันดังนี้ "22% ของผู้จัดการพอใจที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลง (22 percent of the managers favour a change) ในการอ้างถึงบทสรุปเก่า ๆ ก็ให้ใช้เวลาในอดีตได้ (past tense) เช่น In 2525 only 12 percent held this opinion การเขียนอ้างถึงอนาคตท่านก็เขียนได้ดังนี้ If this trend continues, by 2550 30 percent will hold this opinion

การเชื่อมโยงกัน

รายงานการเขียนที่ดีจะอ่านเหมือนกับเป็นเรื่องต่อเนื่องกันตลอด ส่วนต่าง ๆ ต่อเนื่องกันอย่างราบเรียบ ความกลมกลืนเข้ากันได้ก็เป็นผลมาจากการจัดหมวดหมู่ที่ดีมีเหตุผล คำเชื่อมนี้จะ เป็นกลุ่มคำหรือประโยคก็ได้ที่แสดงความสัมพันธ์กับส่วนที่ตามมา

หรือมันอาจปรากฏในตอนเริ่มต้นของส่วนของรายละเอียดที่เสนอและเชื่อมหัวเรื่องนี้กับส่วนที่นำหน้ามาก่อน คำเชื่อมนี้อาจปรากฏที่คอนท้ายเรื่องก็ได้เป็นส่วนที่มองไปข้างหน้าหรือปรากฏอยู่ในตอนกลางของเรื่องในฐานะ เป็นคำหรือวลีที่ช่วยให้ข้อมูลหรือรายละเอียดต่อเนื่องกันอย่างราบรื่น

ท่านควรใช้คำเชื่อมนี้ควรจะนำมาใช้ในที่ซึ่งมีความจำเป็นที่จะเชื่อมส่วนต่าง ๆ ของรายงาน และเมื่อเชื่อมกันแล้ว เพื่อความราบเรียบเป็นแบบธรรมชาติไม่ใช่เป็นแบบที่ประดิษฐ์ขึ้น ความจำเป็นนี้ดูได้จากที่ว่าถ้าไม่มีคำหรือวลีเชื่อมแล้วจะทำให้เนื้อความนั้นขาดหายไปทันที

ประโยคเชื่อม

ตลอดทั้งรายงานท่านสามารถปรับปรุงขอบข่ายที่เชื่อมโยงกันของความคิดโดยการ ใช้ประโยคเชื่อม ให้ดูจากตัวอย่างของการเขียนบทสรุปดังนี้

"ถึงนั้นข้อมูลนี้ได้แสดงให้เห็นเพียงความแตกต่าง ในต้นทุนของการใช้น้ำมันสำหรับรถ 3 ปีห้อย ถึงแม้ว่าต้นทุนของแก๊สโซลีนและน้ำมันเป็นปัจจัยที่ไม่เปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทามที่กล่าวมานี้ก็ยังไม่สมบูรณ์จนกว่าจะได้นำต้นทุน ของการซ่อมแซมและบำรุงรักษามาพิจารณาด้วย"

ต่อไปเป็นตัวอย่างเพิ่มเติมของประโยคที่เชื่อมกับส่วนที่จะตามหลัง การที่จะเปลี่ยนเรื่องพูดนั้นเป็นไปอย่างราบเรียบและมีเหตุผล

"ข้อมูลเหล่านี้ได้แสดงอย่างแน่ชัดว่าเครื่องจักรที่ผลิตโดยโรงงาน ก. ให้ความประหยัดมากที่สุด จึงไม่คงเป็นที่สงสัยว่าการเดินเครื่องโดยใช้น้ำมันที่ค่าและดูจากบันทึกถึงต้นทุนการบำรุงรักษาที่ต่ำด้วย ทำให้ตัดสินใจได้ว่าเครื่องจักรยี่ห้อนี้อยู่เหนือคู่แข่งอื่น อย่างไรก็ดี ก่อนที่จะถึงบทสรุปที่แน่ชัดเกี่ยวกับคุณความดีของเครื่องจักรนี้ควรจะได้ทำการเปรียบเทียบสิ่งสำคัญอีกสักครั้งหนึ่ง"

จะเห็นว่าประโยคสุดท้ายได้ชักนำให้มีการถกปัญหาถึงความเปรียบเทียบเพิ่มเติม ดังนี้

"เมื่ออ่านครั้งแรกข้อมูลดูเหมือนจะให้ความมั่นใจได้ก็ แต่เมื่อได้พิจารณาอย่าง
ใกล้ชิดแล้วจึงได้เห็นข้อขัดแย้งกันดังนี้ "

คงไว้ซึ่งความน่าสนใจ

การเขียนรายงานก็เหมือนกับการเขียนโน้ตแบบอื่น ๆ ทั่วไปที่ต้องเป็นที่น่าสนใจ
ตามความจริงแล้วความน่าสนใจนี้ก็มีความสำคัญเท่ากับความจริง เพราะว่าถ้าหากปราศจาก
ความน่าสนใจแล้ว การศึกษาก็ไม่น่าที่จะเกิดขึ้น ถ้าไม่มีความสนใจแล้วก็จะไม่ศึกษาที่จะอ่าน
ซ้ำหรือศึกษาค้นคว้า ทำให้จิตใจเลือนลอย ฉะนั้นการเขียนที่ทำให้ที่น่าสนใจจึงเป็นศิลปะอย่าง
หนึ่งที่ท่านจะต้องมีความสามารถ ถ้าท่านต้องการพัฒนาความสามารถนี้ ท่านต้องเลือกใช้คำ
พูดที่สร้างภาพพจน์ขึ้นได้ หลีกเลี่ยงคำพูดที่ใช้เฉพาะคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือคำที่เป็นศัพท์
เทคนิค หลักการเขียนที่ดีนั้นจะต้องนำเอาสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมาเขียนโดยใช้คำพูดง่าย ๆ ชัดเจน
ใช้กริยาเป็นกรรตุวาจก (active voice) และต้องไม่ใช่คำพุ่มเพื่อยกว่าที่จำเป็น คือ
ให้ใช้คำง่ายชัดเจน รัดกุม เป็นความจริงที่น่าสนใจ

ปัญหาสำหรับการทบทวน

- 1 จงอธิบายว่าการเขียนโครงร่าง (outlining) เป็นกระบวนการแบ่งแยกย่อยออกไป (division process)
- 2 ท่านกำลังเขียนรายงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความพยายามของบริษัทรุ่งเรือง จำกัด ในการที่จะเพิ่มยอดขายของผลิตภัณฑ์ 5 ชนิด โดยการขยายการโฆษณาไปในทางหนังสือพิมพ์ ทีวี และวารสาร จงให้หัวข้อที่สำคัญของการเขียนรายงาน
- 3 ทำไมในการเขียนรายงานเราจึงได้เน้นไปถึงการให้ความจริง
- 4 จงอธิบายว่า ปัญหาของการเขียนที่เป็นกันเองและไม่เป็นกันเองเกี่ยวข้องกับความจริงอย่างไร
- 5 จงอธิบายความแตกต่างระหว่างการเขียนที่เป็นปัจจุบัน การเขียนที่เป็นอดีต
- 6 เป็นการถูกต้องไหม ที่จะเขียนกริยาที่เป็นปัจจุบัน อดีต และอนาคต ในรายงานเดียวกัน ในตอนเดียวกัน (paragraph) และในประโยคเดียวกัน
- 7 ประโยคเชื่อมโยง (Transition sentences) เป็นสิ่งไม่จำเป็น มันเป็นเพียงแต่เพิ่มความยาวให้แก่รายงาน จิงชี้กับกฎที่ว่าต้องเขียนให้สั้น (rules of conciseness) จงวิจารณ์