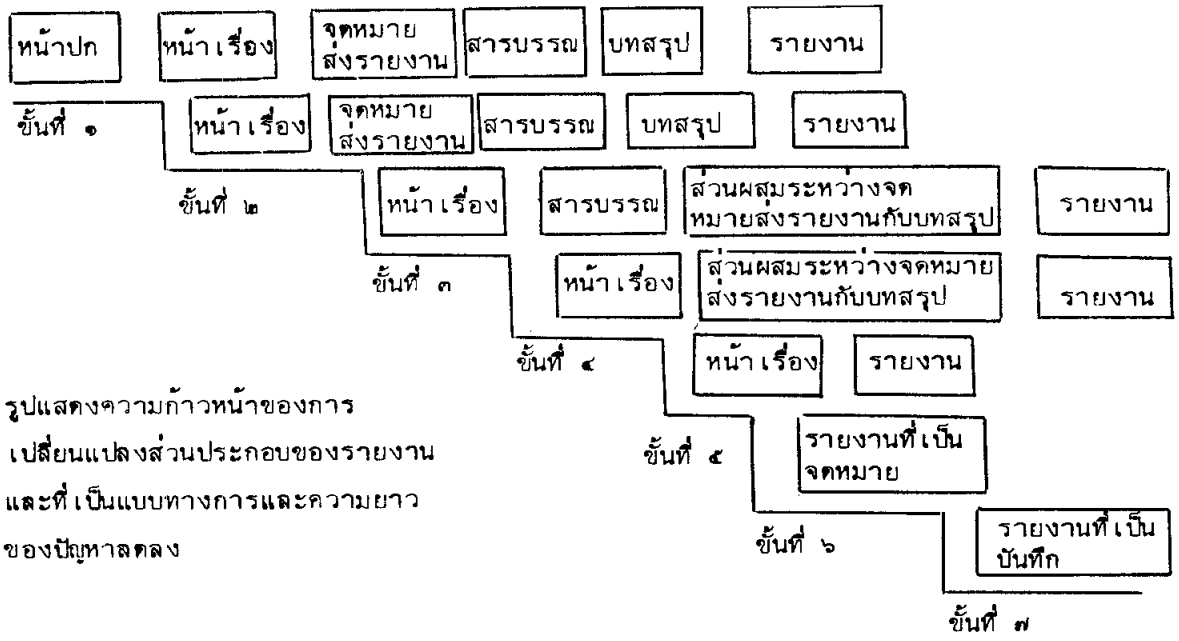
บทที่ 14
การเขียนรายงานแบบสั้น

ก่อนที่ท่านจะเขียนรายงาน จำต้องตัดสินใจวางโครงร่างเสียก่อนว่ารายงานนั้นจะออกมาในรูปของบันทึกอย่างง่าย ๆ หรือเป็นรายงานที่เป็นทางการ ซับซ้อนและยาว หรือจะเป็นแบบใดแบบหนึ่งในระหว่าง 2 ชนิด ที่กล่าวมาแล้ว

การตัดสินใจของท่านขึ้นอยู่กับสถานการ เช่น ถ้าต้องการรายงานที่มีความยาวก็ต้องเขียนเป็นแบบทางการ ปัญหายิ่งยาวมากก็ต้องยิ่งเขียนเป็นทางการมาก ในทางตรงข้ามถ้าปัญหายิ่งสั้นมากแบบการเขียนก็จะยิ่งไม่เป็นทางการมาก ความจำเป็นที่จะเขียนเป็นรูปรายงานก็น้อยลง

รายงานทางธุรกิจนั้นสามารถจัดแบ่งได้เป็นชั้น ๆ เหมือนกับขั้นบันได ซึ่งในขั้นแรกสุดจะเป็นรายงานที่เป็นทางการมากที่สุด รายงานเช่นนี้จะมีหลายหน้า ที่นำหน้ามาก่อนจะถึงเนื้อเรื่องในบทที่ 1 หน้าต่าง ๆ เหล่านี้ต่างก็มีประโยชน์ทั้งนั้นซึ่งเราเรียกว่าหน้านำเรื่อง (prefatory pages) อันประกอบด้วย หน้าปก (Title fly) หน้าชื่อเรื่อง (title page) จดหมายส่งรายงาน (letter of transmittal) สารบรรณ (table of contents) และ บทสรุป (synopsis)



รูปแสดงความก้าวหน้าของการเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบของรายงานและที่เป็นแบบทางการและความยาวของปัญหาลดลง

ถึงแม้ว่าตัวอย่างจะได้แสดงให้ดูในบทต่อไป แต่ก็จะอธิบายความหมายของคำต่าง ๆ เพื่อที่จะได้เข้าใจถึงบทบาทของแต่ละคำ คำ title fly จะมีเฉพาะชื่อเรื่องของรายงานเท่านั้นจึงจัดอยู่ในหน้าแรกซึ่งเรียกว่า หน้าปก คำ title page จะมีชื่อเรื่องพร้อมทั้งบอกถึงผู้เขียนและผู้อ่านและบางทีก็ลงวันที่ด้วย เราเรียกหน้านี้ว่า หน้าชื่อเรื่อง ต่อไปคือคำ letter of transmittal เป็นจดหมายที่ส่งรายงานเป็นข่าวส่วนตัวผู้เขียนถึงผู้อ่าน ส่วนคำสารบรรณเป็นรายชื่อของหัวเรื่องต่าง ๆ ที่บรรจุ อยู่ในรายงาน พร้อมทั้งระบุหน้าที่จะเริ่มแต่ละเรื่องในรายงาน ส่วนสุดท้ายคือบทสรุปซึ่งจะย่อเรื่องที่สำคัญทั้งหมดในรายงาน เช่น ความจริง การวิเคราะห์ การสรุป และคำรับรอง

เมื่อปัญหาที่จะนำมาเขียนรายงานนี้สิ้นลง ความจำเป็นที่จะเขียนอย่างเป็นทางการก็ลดลงไปด้วย ส่วนประกอบของรายงานก็เปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงนี้จะอยู่ในหน้านำเรื่อง (prefatory pages) ซึ่งหน้าเหล่านี้จะทำให้รายงานมีลักษณะเป็นทางการมากขึ้น ดังนั้นจึงไม่เป็นที่น่าแปลกใจเลยว่าหน้าเหล่านี้จะต้องลดลง เมื่อการเขียนรายงานได้ลดแบบเป็นทางการลง

การเปลี่ยนแปลงนั้นให้ทำไปตามลำดับ ขั้นแรกสิ่งที่มีประโยชน์น้อยที่สุดก็คือ title fly (หน้าปก) ให้ตัดหน้านี้ออก หน้านี้มีเฉพาะชื่อของรายงานเท่านั้น ซึ่งจะหาดูได้จากหน้าถัดไป จึงเป็นที่เห็นได้ชัดว่าหน้าปกนี้ทำให้รายงานเป็นแบบทางการมากขึ้น

ขั้นถัดไปให้นำบทสรุปและจดหมายส่งรายงานรวมกัน เมื่อถึงขั้นนี้แล้ว ปัญหาที่จะเขียนเป็นรายงานจะสั้นพอที่จะสรุปลงในเนื้อที่สั้น ๆ ตามที่แสดงในรูปขั้นบันได รายงานที่อยู่ในขั้นนี้จะมีหน้านำเรื่องเพียง 3 หน้า คือ หน้าชื่อเรื่อง (title page) สารบรรณ (table of contents) และผลรวมของจดหมายส่งรายงานและบทสรุป

ขั้นที่สามให้ตัดสารบรรณออกไป สารบรรณเป็นเครื่องชี้บอกเรื่องใดว่าอยู่หน้าใด อันนำไปสู่รายงานที่หนาหรือมีจำนวนหน้ามากมาย แต่ถ้ารายงานเป็นแบบสั้นแล้ว สารบรรณก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์อันใดเลย เช่น ถ้ารายงานมี 100 หน้า การมีสารบรรณก็จำเป็น แต่ถ้ารายงานมี 1–2 หน้าแล้ว การมีสารบรรณก็ไม่มีเหตุผลพอ

ขั้นถัดไป ถ้าความยาวของปัญหาที่จะนำมาเขียนรายงานยังลดลง ความเป็นทางการก็จะลดลงไปด้วย ผลรวมของจดหมายส่งรายงานและบทสรุปก็จะถูกตัดไป จะเหลือเพียง title page และตัวรายงานเท่านั้น หน้าชื่อเรื่อง (title page) นี้จะยังมีประโยชน์อยู่เปรียบเสมือนกับเป็นหน้าปกที่บอกกล่าวว่าเป็นรายงานอะไรของใคร เขียนถึง-ใคร การจัดแบบนี้เป็นลักษณะของรายงานอย่างสั้น (short report) ที่ใช้กันมากในธุรกิจ

ถัดจากรายงานอย่างสั้นก็เป็นรายงานที่อยู่ในรูปของจดหมาย เรียกว่า letter report และขั้นสุดท้ายสำหรับปัญหาที่สั้นที่สุดและเป็นกันเอง (informality) ที่สุด จะเป็นบันทึก (memorandum) หรือที่เรียกอีกอย่างว่าจดหมายอย่างไม่เป็นทางการ (informal letter)

ลักษณะของรายงานอย่างสั้น

รายงานอย่างสั้นเป็นแบบที่ใช้กันทั่วไปในธุรกิจเพราะเป็นรายงานของการทำงานทุกวัน หรือเป็นรายงานของรายละเอียดที่เกิดเป็นประจำวันอันจัดว่ามีความสำคัญต่อการติดต่อในองค์การอย่างมาก

เทคนิคของการจัดหมวดหมู่ของรายงานได้อธิบายไว้แล้วในบทก่อน แต่จะได้กล่าวเน้นในบทนี้ถึงการจัดหมวดหมู่ของรายละเอียดที่เก็บมาได้อันเป็นตัวรายงานจริง ๆ รายงานแบบสั้นนี้จะรวมเอาคำนำและคำสรุปไว้ด้วย ดังนั้นจึงมุ่งที่จะกล่าวถึงว่าจะนำเอาคำนำและคำลงท้ายมาใช้อย่างไรในรายงานอย่างสั้น

รายละเอียดของคำนำ

รายงานสั้น ๆ ที่ไม่เป็นทางการส่วนมากต้องการ (บางครั้งไม่ต้องการเลย) คำนำเพียงเล็กน้อย รายงานแบบนี้เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นวันต่อวัน จึงไม่น่าที่จะเก็บไว้ในแฟ้มเพื่อไว้อ่านในอนาคต รายงานแบบสั้นนี้เจตนาจัดทำขึ้นสำหรับผู้อ่านเพียงไม่กี่คน เพื่อให้รู้ถึงปัญหาที่ได้เกิดขึ้น จึงต้องการคำนำเพียงเล็กน้อย

เป็นการไม่ถูกต้องนักที่จะพูดว่ารายงานอย่างสั้นทั้งหมดไม่จำเป็นต้องมีคำนำ โดยความจริงแล้วรายงานบางอย่างมีความต้องการโดยเฉพาะ แต่อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้ว

ความต้องการนี้มีน้อย จึงขึ้นอยู่กับว่ารายงานใดมีความจำเป็นที่จะต้องมีรายงานเท่านั้น

การที่จะหาว่ารายงานใดมีความจำเป็นนั้นก็ควรตอบคำถามสัก 1 ข้อ ผู้อ่านของเราจำเป็นต้องรู้อะไรก่อนที่จะรับรายงานนี้? ในบางกรณีท่านอาจต้องการคำนำที่มีรายละเอียดมาก เมื่อเปรียบเทียบกับรายงานที่เป็นทางการมาก ๆ แต่ก็มีรายงานบางอย่างที่ไม่ต้องการคำนำซึ่งในกรณีเช่นนี้ลักษณะของรายงานจะต้องให้รายละเอียดที่พอเพียง เช่น รายงานการขายรายสัปดาห์ รายงานสินค้าคงคลังรายสัปดาห์ และรายงานความก้าวหน้าอื่น ๆ

<u>อิทธิพลของการเรียงลำดับโดยตรง</u>

เนื่องจากรายงานอย่างสั้นปกติแล้วเขียนขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา จึงน่าจะถูกเขียนขึ้นมาในแบบเรียงลำดับโดยตรง การเรียงลำดับโดยตรงหมายความว่ารายงานเริ่มต้นด้วยรายละเอียดหรือข้อมูลอันสำคัญที่สุดก่อนคือข้อสรุปและบางทีก็คำรับรอง การเรียงลำดับเช่นนี้เพราะนักธุรกิจรู้ดีว่าความเกี่ยวข้องที่สำคัญของผู้อ่านที่มีต่อรายงานก็คือการได้รับข้อมูลหรือรายละเอียดที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้จัดทำจึงต้องเสนอข้อมูลดังกล่าวก่อนเป็นอันดับแรก

ท่านจะได้เห็นในบทต่อไปว่าการเขียนรายงานแบบยาวอาจจะใช้การเรียงลำดับโดยตรงนี้ด้วย แต่อย่างไรก็ตามส่วนมากแล้วไม่ใช้ตามที่กล่าวนี้ ส่วนมากจะจัดเรียงลำดับอย่างมีเหตุผลตามที่เคยปฏิบัติกันมา คือเริ่มต้นด้วยบทนำก่อน ตามด้วยตัวรายงาน และก็บทสรุป ให้ดูจากรูปที่แสดงเป็นขั้นบันได ยิ่งเคลื่อนลงมาสู่เบื้องล่างก็จะเข้าสู่รายงานอย่างสั้นและไม่เป็นทางการมากขึ้น ความจำเป็นที่จะให้การเรียงลำดับโดยตรงก็จะหายมากขึ้น และที่เบื้องล่างสุดของขั้นบันไดการเรียงลำดับโดยตรงก็จะกลายเป็นกฎเกณฑ์เลยทีเดียว

การตัดสินใจของท่านเกี่ยวกับว่าจะใช้หรือไม่ใช้การเรียงลำดับโดยตรงขึ้นอยู่กับพื้นฐานการพิจารณาของผู้อ่านว่าจะใช้รายงานอย่างไร ถ้าผู้อ่านต้องการบทสรุปและคำรับรองในรายงานว่าเป็นพื้นฐานเพื่อการปฏิบัติแล้วก็ให้ใช้การเรียงลำดับโดยตรง เพราะการเสนอรายงานที่เรียงลำดับโดยตรงนั้นจะทำให้ผู้อ่านได้รับรายละเอียดหรือข้อมูลที่สำคัญมากที่สุดทันที ถ้าผู้อ่านเชื่อมั่นในผลงานของท่านแล้ว เขาก็จะไม่อ่านเกินเลยกว่านี้ไป และก็จะปฏิบัติตาม

บทสรุปและคำรับรองนั้นทันทีทั้งนี้เพื่อประหยัดเวลาอันมีค่าของผู้บริหารที่มีงานยุ่งนั่นเอง

ในทางตรงข้ามถ้ามีเหตุผลพอที่จะเชื่อได้ว่าผู้อ่านของท่านจะอ่านบทสรุปและคำรับรองก็ต่อเมื่อได้อ่านและวิเคราะห์ทั้งหมดแล้ว ท่านจึงควรจะจัดหมวดหมู่ในรายงานของท่านให้เป็นแบบการเรียงลำดับทางอ้อม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้อ่านยังไม่มีความเชื่อมั่นในตัวของท่าน ถ้าท่านเป็นผู้ฝึกงานที่ได้รับมอบหมายงานชิ้นใหม่ ท่านควรจะมีปฏิภาณพอที่จะชักนำผู้อ่านให้ได้อ่านบทสรุปและคำรับรองโดยการใช้การเรียงลำดับที่มีเหตุผล

เนื่องจากว่าการเรียงลำดับนับว่าสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างรายงานแบบสั้น จึงให้เราได้รู้ถึงความแตกต่างระหว่างการเรียงลำดับโดยตรงและการเรียงลำดับทางอ้อมอย่างชัดแจ้งเป็นขั้น ๆ ไป

การเรียงลำดับโดยตรงเป็นการเสนอส่วนที่สำคัญที่สุดของรายงานทันที อันเป็นการเข้าถึงวัตถุประสงค์ของรายงาน ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาว่า การเรียงลำดับโดยตรงนั้นประกอบด้วย ข้อความย่อ (summary) ของความจริง ข้อความจริงที่ย่อนี้อาจเป็นบทสรุป (conclusion) หรืออาจจะเป็นคำรับรอง (recommendation) หรืออาจจะเป็นผลรวมของบทสรุปและคำรับรอง

การเรียงลำดับทางอ้อมนั้นจำต้องมีรายละเอียดนำก่อนเริ่มเรื่อง ตามที่ได้เคยกล่าวไว้แล้วข้างต้นว่า ถ้าเป็นรายงานของงานประจำที่ต้องทำทุกวัน ทุกสัปดาห์แล้ว ก็อาจต้องการน้อยหรือไม่ต้องการคำนำต่อไปก็เป็นเนื้อเรื่องของรายงานที่จะต้องนำมาวิเคราะห์ตีความแล้วจึงจะพึงบทสรุปหรือคำรับรอง ให้ดูจากตัวอย่างซึ่งจะแสดงเฉพาะส่วนที่สำคัญของรายงานเท่านั้น

นายทุกข์ใจ หนักจิต ช่างเขียนแบบ แผนกออกแบบเครื่องมือ ควรถูกไล่ออก คำสรุปเช่นนี้เป็นผลมาจากการตรวจสอบโดยตลอดจากเหตุการที่เกิดขึ้นในระหว่าง 2 เดือนที่ผ่านมา

รายละเอียดจากบันทึกการปฏิบัติงานของเขาเป็นสิ่งรับรองการทำงานของเขาสำหรับ 2 เดือน ที่ผ่านมา

1 เขามาทำงานช้า 7 ครั้ง

2 เขาขาดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควร 7 ครั้ง

3 เขาถูกรายงานว่ามาทำงานในสภาพไม่เรียบร้อยและมึนเมาถึง 2 ครั้ง

ส่วนรายงานที่เป็นการเรียงลำดับทางอ้อมนั้นจะเริ่มต้นด้วยบทนำก่อน เพื่อให้ผู้อ่านได้อ่านก่อนถึงเนื้อเรื่องของรายงาน ถัดจากบทนำก็ถึงการเสนอข้อความจริงต่าง ๆ พร้อมด้วยการวิเคราะห์เมื่อจำเป็น จากนั้นก็มาถึงส่วนที่จะเข้าถึงวัตถุประสงค์ของรายงาน ถ้าวัตถุประสงค์ของรายงานเป็นเพียงการเสนอรายละเอียด บทสรุปก็จะเกี่ยวกับเรื่องรายละเอียด และถ้าวัตถุประสงค์เป็นการรับรองการปฏิบัติงาน ส่วนนี้ก็จะเป็นการพิจารณาด้านการวิเคราะห์ บทสรุป และจากบทสรุปจึงจะให้คำรับรองได้ จากตัวอย่างข้างบนนี้การเรียงลำดับทางอ้อม (indirect order) จะเป็นดังนี้

จากการปรากฏขึ้นหลายครั้งระหว่าง 2 เดือนที่ผ่านมาทำให้รู้ผลของการตรวจสอบบันทึกการทำงานของนายทุกข์ใจ หนักจิต ช่างเขียนแบบ แผนกออกแบบเครื่องมือ ....

การตรวจสอบบันทึกการทำงานของเขาสำหรับ 2 เดือนที่ผ่านมาแสดงให้เห็นจุดต่าง ๆ ดังนี้

1 เขามาทำงานช้า 7 ครั้ง

2 เขาขาดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควร 7 ครั้ง

3 เขาถูกรายงานว่ามาทำงานในสภาพไม่เรียบร้อยและมึนเมาถึง 2 ครั้ง

<u>การเขียนที่เป็นกันเองมากขึ้น</u>

ถึงแม้ว่าการเขียนรายงานทุกอย่างมีส่วนคล้ายกันเป็นส่วนมาก แต่รายงานอย่างสั้นมีแนวโน้มที่จะมีวิธีเขียนที่ให้ความเป็นกันเองมากขึ้น นั่นก็คือในรายงานอย่างสั้นจะใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 และ 2 มากกว่าบุรุษที่ 3

เหตุผลของความโน้มเอียงที่ใช้การเขียนแบบเป็นกันเองในรายงานอย่างสั้นก็คือประการแรก รายงานอย่างสั้นเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รายงานเช่นนี้จะเป็นการเขียนจากบุคคลและไปสู่บุคคลที่รู้จักกันดี ปกติแล้วบุคคลดังกล่าวก็จะพบและพูดคุยกันอย่างเป็น

กันเองเป็นประจำ ประการที่สอง รายงานอย่างสั้นเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบด้วยตัวเอง งานที่ทำเสร็จแล้วนั้นเป็นผลมาจากการปฏิบัติการประเมินค่า และการวิเคราะห์ของผู้เขียนเอง และก็จะนำเสนอรายงานอันเป็นผลงานของตัวเอง ประการที่สาม รายงานอย่างสั้นนั้นเป็นปัญหาสั้น ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำในแต่ละวัน จึงควรเป็นการเขียนอย่างไม่เป็นทางการ

ตามที่เคยพูดไว้แล้วว่าการตัดสินใจของท่านว่าจะเขียนรายงานเป็นแบบกันเอง หรือแบบทางการนั้นขึ้นอยู่กับสถานการแวดล้อม ท่านควรจะพิจารณาถึงความมุ่งหวังของบุคคลที่จะรับรายงาน เช่น ถ้าเขามุ่งหวังแบบเป็นกันเอง ท่านก็ควรเขียนแบบเป็นกันเอง ประการที่สอง ถ้าท่านไม่รู้ถึงความชอบของผู้อ่าน ท่านควรพิจารณาใช้สถานการที่เป็นแบบทางการ รายงานที่เสนอต่อที่ประชุมนั้นควรที่จะใช้การเขียนแบบที่เป็นทางการมากกว่าแบบฟอร์มของรายงานอย่างสั้น

รายงานอย่างสั้นที่นิยมกันมาก ลดการเขียนชนิดเป็นทางการลงนั้น จะอยู่ในขั้นที่ 4 ตามรูปที่แสดงเป็นขั้นบันได รายงานแบบนี้จะประกอบด้วย หน้าชื่อเรื่อง (title page) และเนื้อเรื่อง (text) บทนำเรื่อง (prefatory part) เป็นส่วนสำคัญมากที่จะบอกว่ารายงานนั้นจะเป็นทางการมากน้อยเพียงไร ถ้าเป็นรายงานที่เป็นทางการน้อย รายงานแบบสั้นนี้อาจถูกจัดหมวดหมู่เรียงลำดับโดยตรงหรือทางอ้อมก็ได้ แต่การเรียงลำดับโดยตรงนั้นเป็นที่ใช้กันทั่วไปมาก แบบนี้จะเริ่มต้นด้วยความย่อของรายงาน (summary of the report) อันจะรวมเอาและเน้นถึงบทสรุปและคำรับรอง ถัดจากนี้ไปก็จะเป็นคำนำเรื่อง (introductory remarks) บางครั้งส่วนนี้ก็จะถูกตัดทิ้งไปได้ถ้าไม่จำเป็น แต่ถึงจะอย่างไรก็ตามจะต้องมีอย่างน้อยตอนหนึ่งที่บอกถึงความจริงเกี่ยวกับการอนุมัติให้เขียนรายงาน (authorization) ข้อความย่อเกี่ยวกับปัญหาและขอบเขตของปัญหา ถัดจากนี้ไปก็เป็นเนื้อเรื่อง เป็นผลของการตรวจสอบและการวิเคราะห์ที่นำมาใช้กับปัญหา ให้ดูจากตัวอย่างดังนี้

คำรับรองการคิดค่าเสื่อมราคารถ 10 ล้อ
ใช้การวิเคราะห์ 3 วิธี
เสนอต่อ บริษัท รุ่งเรือง จำกัด

ยื่นแก่

นาย สุขใจ สบายจิต ประธาน
บริษัท รุ่งเรือง จำกัด
3 ถนนพระราม 1
ปทุมวัน, กรุงเทพ 18

เตรียมโดย

นาย ราม รักเรียน, ผู้สอบบัญชีรับอนุญาติ
สำนักงานตรวจสอบบัญชีและปรึกษากฎหมายรามกิจ
7/1 ถนนรามคำแหง, หัวหมาก, กรุงเทพ 21

1 กรกฎาคม 2526

คำรับรองการคิดค่าเสื่อมราคารถ 10 ล้อ
ใช้การวิเคราะห์ 3 วิธี
เสนอต่อบริษัท รุ่งเรือง จำกัด

1 คำรับรองและผลสรุปของการวิเคราะห์

วิธีคิดค่าเสื่อมแบบลดลงตามลำดับปรากฏว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการคิดค่าเสื่อมรถ 10 ล้อ ของบริษัท รุ่งเรือง จำกัด วิธีนี้ให้ประโยชน์ชั้นแรกตรงที่การจัดสรรต้นทุนสำหรับค่าเสื่อมราคาและค่าบำรุงรักษาเท่ากันตลอดอายุการใช้งานของ รถ การคำนวนค่าเสื่อมราคาแบบลดลงตามลำดับนั้นเป็นวิธีที่ง่าย แต่การคำนวนก็ไม่ง่ายเท่ากับวิธีที่สองซึ่งก็ได้รับการพิจารณาว่าดีที่สุดเหมือนกัน

วิธีที่ดีที่สุดรองลงมาก็คือวิธีการคิดค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรงอันเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดต่อการคำนวน ผลรวมของค่าเสื่อมราคาทุกปีจะเท่ากับการคิดโดยวิธีแบบลดลงตามลำดับ การจัดสรรต้นทุนที่ไม่เท่ากันอันเป็นผลมาจากการเพิ่มค่าบำรุงรักษาในปีต่อ ๆ ไป จัดว่าเป็นข้อเสียของวิธีนี้

วิธีที่สาม เป็นวิธีนับชั่วโมงที่ให้บริการ (Service Hours method) วิธีนี้ไม่เป็นที่น่าพอใจสำหรับการคิดค่าเสื่อมราคารถ 10 ล้อ เพราะว่าการประมาณชั่วโมงที่ให้บริการให้ใกล้เคียงกับชั่วโมงทำงานจริงนั้นทำได้ยากมาก จึงทำให้การจัดสรรต้นทุนค่าเสื่อมราคาห่างไกลจากความเป็นจริง

2 พื้นหลัง (background) ของปัญหา

การอนุมัติให้จัดทำ รายงานเรื่องวิธีคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับรถ 10 ล้อ ของบริษัท รุ่งเรือง จำกัด ซึ่งถูกเสนอเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2526 แก่ นายสุขใจ สบายจิต ประธานของบริษัท นายสุขใจได้อนุมัติให้นายราม รักเรียน ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต จัดทำรายงานเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2526

การแถลงถึงปัญหา หลังจากที่ได้ตัดสินใจจัดตั้งสาขาขึ้นที่เชียงใหม่แล้ว บริษัท รุ่งเรือง จำกัด ได้ซื้อรถ 10 ล้อ เพื่อขนส่งสุขภัณฑ์ขึ้นไปขายที่เชียงใหม่และขนพืชผักจากเชียงใหม่ลงมาที่

กรุงเทพ ปัญหาของบริษัทก็คือการคิดค่าเสื่อมราคารถ 10 ล้อ ว่าจะเลือกใช้วิธีใดใน 3 วิธี ที่จะเป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้ง 3 วิธีก็คือ แบบลดลงตามลำดับ แบบเส้นตรง และแบบชั่วโมงที่ให้บริการ รถ 10 ล้อ มีต้นทุนเป็น 750,000 บาท มีอายุการใช้งาน 5 ปี ราคาของรถเก่าที่เอาไปแลก 150,000 บาท

วิธีการแก้ปัญหา ในการเลือกหาวิธีการแก้ปัญหาที่ให้ผลดีที่สุดแก่บริษัท เราได้ศึกษาบันทึกของบริษัทและได้ใช้การตัดสินใจอย่างดีที่สุดรวมทั้งประสบการณ์ของเราในการวิเคราะห์วิธีต่าง ๆ ทั้ง 3 วิธี ในการวิเคราะห์ต่อไปนี้เป็นการประมาณค่าเสื่อมราคาทั้ง 3 วิธี ซึ่งจะมีขึ้นเรียงลำดับกันไปโดยใช้การตัดสินใจที่ดีที่สุดของเราเลือกวิธีใดวิธีหนึ่ง

3 ประโยชน์ที่เด่นชัดของแบบลดลงตามลำดับ

บางครั้งเรียกวิธีนี้ว่า ผลรวมของหน่วยต่าง ๆ (Sum-of-the Digits) วิธีลดลงตามลำดับนี้ ประกอบด้วยการเอาอัตราส่วนที่ลดลงมาใช้ตลอดชีวิตของสินทรัพย์นั้น ในการหาอัตราส่วนนั้น ขั้นแรกให้คำนวนผลรวมของปีที่ใช้ทรัพย์สินนั้น ตัวเลขนี้จะเป็นตัวส่วน จากนั้นก็หาเลขแสดงจำนวนปีที่ใช้ทรัพย์สิน ตัวเลขนี้คือเศษ แล้วให้นำเศษส่วนที่ได้นี้มาคิดกับค่าที่จะนำมาหาค่าเสื่อมของทรัพย์สิน ในกรณีเช่นนี้คือรถ 10 ล้อ มีค่าที่จะนำมาคิดค่าเสื่อมเป็น 600,000 บาท (750,000–150,000)

ตามที่แสดงในตารางที่ 1 วิธีนี้มีผลทำให้ต้นทุนค่าเสื่อมราคาจำนวนมากในปีแรก ๆ และต้นทุนจะลดลงในปีถัดไป แต่ค่าบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซมของรถ 10 ล้อ จะสูงขึ้นในปีต่อมา วิธีนี้ทำให้การคิดเงินคงที่ตลอดอายุของทรัพย์สิน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้ว ผลรวมจะไม่คงที่เหมือนในตัวอย่างนี้

ตาราง 1

ค่าเสื่อมราคาและค่าบำรุงรักษาสำหรับ

รถ 10 ล้อ ของบริษัท รุ่งเรือง จำกัด ระหว่างปี 2525-2529

ใช้วิธีคิดค่าเสื่อมแบบลดลงตามลำดับ

ปลายปีที่	ค่าเสื่อมราคา	ค่าบำรุงรักษา	รวม
1	(600,000 บ) 5/15 = 200,000 บ.	10,000 บ.	210,000 บ.
2	(600,000 บ) 4/15 = 160,000 บ.	50,000 บ.	210,000 บ.
3	(600,000 บ) 3/15 = 120,000 บ.	90,000 บ.	210,000 บ.
4	(600,000 บ) 2/15 = 80,000 บ.	130,000 บ.	210,000 บ.
5	(600,000 บ) 1/15 = 40,000 บ.	170,000 บ.	210,000 บ.
	รวม 600,000 บ.	450,000 บ.	1,050,000 บ.

โดยสรุปแล้ว วิธีคิดค่าเสื่อมแบบลดลงตามลำดับนี้เป็นการคิดโดยใช้ปัจจัยเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ง่ายต่อการคำนวน จึงเป็นการเลือกครั้งแรกเพื่อบริษัท รุ่งเรือง จำกัด

4 ผู้ชนะเป็นที่สองคือวิธีเส้นตรง

วิธีการคิดค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรงเป็นวิธีคำนวนที่ง่ายที่สุด วิธีการก็คือให้นำเอาราคาของรถ 10 ล้อ ที่จะนำมาคิดค่าเสื่อม (600,000 บาท) หารด้วยอายุใช้งานของรถ (5ปี) ในกรณีนี้ค่าเสื่อมราคาแต่ละปีจะเป็น 120,000 บาท

ตามที่แสดงในตาราง 2 จะเห็นว่าการเพิ่มขึ้นในค่าบำรุงรักษาในปีต่อมามีผลทำให้ยอดรวมของเงินสูงขึ้นในปีถัดไป วิธีนี้ปกติจึงไม่เป็นที่รับรอง

ตาราง 2

ค่าเสื่อมราคาและค่าบำรุงรักษาสำหรับ
รถ 10 ล้อ ของบริษัท รุ่งเรือง จำกัด ระหว่างปี 2525-2529
ใช้วิธีคิดค่าเสื่อมแบบเส้นตรง

ปลายปีที่	ค่าเสื่อมราคา	ค่าบำรุงรักษา	รวม
1	(600,000 บ) 1/5 = 120,000 บ.	10,000 บ.	130,000 บ.
2	(600,000 บ) 1/5 = 120,000 บ.	50,000 บ.	170,000 บ.
3	(600,000 บ) 1/5 = 120,000 บ.	90,000 บ.	210,000 บ.
4	(600,000 บ) 1/5 = 120,000 บ.	130,000 บ.	250,000 บ.
5	(600,000 บ) 1/5 = 120,000 บ.	170,000 บ.	290,000 บ.
	รวม 600,000 บ.	450,000 บ.	1,050,000 บ.

วิธีการคิดค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรงนี้จะได้ค่าเสื่อมราคาเท่ากันทุกปี ส่วนค่าบำรุงรักษาจะเพิ่มขึ้นในปีต่อ ๆ มา ทำให้ยอดเงินรวมเพิ่มขึ้นในปีต่อไปเป็นลำดับ ถ้าพิจารณาว่าบริษัทจะยังไม่ซื้อรถในระหว่างที่ใช้งานอยู่นี้ ก็ไม่มีผลสะเทือนต่อฐานะการเงินอย่างไร แต่ถ้าบริษัทคิดจะซื้อรถในปีต่อ ๆ มาแล้ว ก็จะมีปัญหาเพราะยอดเงินที่กันไว้จะต่ำเกินไป

5 <u>อันดับท้ายสุด คือการคิดค่าเสื่อมนับชั่วโมงที่ให้บริการ</u>

วิธีนี้ตั้งอยู่บนรากฐานที่ว่ารถ 10 ล้อ ได้ถูกซื้อมาเพื่อชั่วโมงการให้บริการโดยตรง วิศวกรรถยนต์ได้ประมาณจำนวนชั่วโมงที่คาดว่ารถจะถูกใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพเป็น 100,000 กิโลเมตร

ปัญหาที่ยากที่สุดของวิธีนี้ก็คือการประมาณชั่วโมงที่รถยนต์จะให้บริการ เป็นการยากที่จะประมาณได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง อีกปัญหาหนึ่งก็คือผลรวมของค่าเสื่อมราคาและค่าบำรุงรักษาจะเพิ่มขึ้นในปีต่อ ๆ ไป ผลเสียก็เหมือนกับที่ได้กล่าวไว้แล้วในการคิดค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรง

ตาราง 3

ค่าเสื่อมราคาและค่าบำรุงรักษาสำหรับ
รถ 10 ล้อ ของบริษัท รุ่งเรือง จำกัด ระหว่างปี 2525-2529
ใช้วิธีคิดค่าเสื่อมแบบชั่วโมงที่ให้บริการ

ปลายปีที่	การประมาณจำนวน กิโลเมตรที่ให้บริการ	ค่าเสื่อมราคา	ค่าบำรุงรักษา	รวม
1	30,000	180,000	10,000	190,000
2	25,๐๐๐	150,๐๐๐	50,๐๐๐	20๐,๐๐๐
3	2๐,๐๐๐	120,000	90,000	210,000
4	15,000	90,000	130,000	220,000
5	0,000	60,000	170,000	230,000
	00,000	600,000	450,000	1,050,000

รายงานที่เป็นจดหมาย

รายงานที่เป็นจดหมายก็คือรายงานที่เขียนในรูปของจดหมายใช้สำหรับเสนอรายละเอียดต่อบุคคลภายนอกบริษัทเราโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อรายงานนั้นต้องส่งทางไปรษณีย์ ตัวอย่างเช่น การเขียนประเมินค่าของลูกค้าเชื่อ ซึ่งจะส่งทางไปรษณีย์ในรูปของจดหมายให้แก่บุคคลหรือบริษัทที่ขอ ที่ปรึกษาภายนอกอาจเขียนรายงานวิเคราะห์และรับรองในรูปของจดหมาย หรือเจ้าหน้าที่ขององค์การอาจตัดสินใจรายงานข้อมูลหรือรายละเอียดแก่สมาชิกในรูปของจดหมายเป็นต้น

รายงานที่เป็นจดหมายปกติแล้วก็เสนอปัญหาสั้น ๆ อาจเป็น 3-4 หน้า หรือน้อยกว่า ไม่มีกฎเกณฑ์บังคับแน่นอนในเรื่องนี้ รายงานที่เป็นจดหมายอย่างยาวอาจยาวถึง 10 หน้า หรือกว่าก็เห็นใช้กันได้ผลดีบ่อยครั้ง

ตามกฎเกณฑ์ทั่ว ๆ ไปแล้ว รายงานที่เป็นจดหมายจะถูกเขียนอย่างชนิดเป็นกันเอง (ใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 และ 2) แต่ถ้าเป็นการเขียนรายงานที่ส่งถึงกลุ่มคนที่น่านับถือ

เช่น กรรมการของรัฐสภา หรือ คณะกรรมการของบริษัท (board of directors) วิธีการเขียนก็คล้ายกับการเขียนรายงานอื่นทั่วไป คือต้องเขียนให้ชัดเจนและมีความหมายและเขียนแบบเป็นทางการมากขึ้น

รายงานที่เป็นจดหมายอาจได้รับการจัดลำดับเป็นแบบทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้ ถ้ารายงานนี้ใช้ส่งทางไปรษณีย์ก็ให้ใช้การเรียงลำดับทางอ้อม (indirect order) เพราะว่ารายงานนี้จะส่งมาโดยไม่ได้บอกกล่าวล่วงหน้า จึงควรเริ่มเรื่องด้วยคำที่ว่า เป็นเรื่องอะไร เกิดเรื่องนี้ได้อย่างไร

แต่ถ้าท่านจะเลือกขึ้นต้นจดหมายด้วยการเรียงลำดับทางตรง (direct order) ก็ให้มีบันทัดที่เป็นเรื่อง ซึ่งจะประกอบด้วยคำต่าง ๆ ที่อธิบายว่าสิ่งที่จะเขียนเป็นเรื่องอะไร บรรทัดนี้จะปรากฏอยู่ทางด้านบนขวามือของจดหมาย อาจจะอยู่บนหรือล่างคำขึ้นต้นก็ได้ ให้ดูจากตัวอย่าง

สมาคมการติดต่อระหว่างประเทศ

125 ถนนพระราม 1, กรุงเทพ 15

1 กรกฎาคม 2526

คณะกรรมการสมาคม
สมาคมการติดต่อระหว่างประเทศ

เรียน ท่านกรรมการสมาคม

เรื่อง การรับรองโฮเทลที่จะใช้ประชุมสำหรับการสังสรรในปี 2527

<u>คำรับรองเกี่ยวกับโฮเทลสยาม</u>

สยามโฮเทลเป็นสถานที่ซึ่งได้รับการรับรองจากผมให้เป็นที่พบปะสังสรรของสมาคมการติดต่อระหว่างประเทศซึ่งจะจัดให้มีขึ้นในเดือนมกราคม การตัดสินใจเลือกสถานที่เช่นนี้ขึ้นอยู่กับหลักฐานอย่างย่อดังต่อไปนี้ ประการแรก สยามโฮเทลตั้งอยู่ทางตอนล่างของเมืองซึ่งเป็น

ข้อได้เปรียบ เพราะสะดวกต่อผู้ที่จะมาใช้สถานที่ ประการที่สอง ห้องพักรวมทั้งห้องพบปะสังสรรมีอยู่อย่างพอเพียง ถึงแม้ว่าห้องต่าง ๆ ของดุสิตธานีจะทันสมัยกว่าก็ตาม ประการที่สาม ต้นทุนของห้องในสยามโฮเตล ประมาณว่าต่ำกว่าของดุสิตธานีถึง 20% อย่างไรก็ตามสยามโฮเตลจะคิดเงิน 2,000 บาท สำหรับห้องที่ใช้ประชุมร่วมกัน ถึงแม้ว่าโฮเตลทั้งสองต่างก็ดีพร้อม แต่เนื่องจากทำเลที่ตั้งและการได้เปรียบทางด้านต้นทุนจึงได้พิจารณาเลือกสยามโฮเตล

จุดเริ่มต้นและการตรวจสอบ

ในการตรวจสอบโฮเตลทั้ง 2 แห่งนี้ อันเป็นหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากท่านในการพบปะสังสรรครั้งที่ 7 เมื่อเดือนมกราคมนั้น ผมได้รวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ผมเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ใช้พิจารณาปัญหานี้ ประการแรก คือ สถานที่ตั้ง ประการที่สอง คือ มีห้องพอเพียง และประการที่สาม คือ ต้นทุน การค้นพบและการประเมินค่าดังต่อไปนี้ถือเป็นรากฐานของคำรับรองของผม

สถานที่ตั้งทางตอนล่างของเมืองของสยามโฮเตล

สยามโฮเตลตั้งอยู่ในใจกลางของศูนย์การค้าทางตอนล่างของเมือง เป็นการสะดวกที่จะไปห้างสรรพสินค้าใหญ่ 2 แห่ง ของบริเวณนั้น รวมทั้งร้านค้าอื่น ๆ ทางตอนล่างของเมือง ในทางตรงข้ามดุสิตธานีประมาณว่าอยู่ห่างจากศูนย์การค้าถึง 9 ซอย ทำเลที่ตั้งของดุสิตธานี ก็อยู่รอบนอกของแหล่งการค้าและแหล่งที่อยู่อาศัยจึงได้ประโยชน์น้อยมากต่อผู้ต้องการซื้อของ อย่างไรก็ตามก็มีร้านค้าอยู่บ้างในบริเวณรั้วของดุสิตธานีอันสามารถสนองความต้องการตามปกติของลูกค้าได้ แต่เนื่องจากว่าสมาชิกส่วนมากนำคู่ครองมาด้วยจึงเห็นว่าสถานที่ตั้งทางตอนล่างของเมืองทำให้สยามโฮเตลได้เปรียบมากกว่า

ห้องพักพอเพียงที่โฮเตลทั้งสอง

ทั้งสองโฮเตลต่างรับประกันว่ามี 600 ห้อง ตามที่เราต้องการ แต่โดยที่ดุสิตธานีเป็นโรงแรมใหม่ (สร้างตั้งแต่ 2516) ห้องต่าง ๆ จึงทันสมัยมากกว่า ดังนั้นจึงเป็นที่น่าดึงดูดใจมากกว่า

ส่วนสยามโฮเทลซึ่งมีอายุนับจากปี 2508 ได้ถูกรักษาไว้อย่างดีและน่าอยู่มาก ห้องต่าง ๆ ทั้งหมดได้ถูกซ่อมอย่างดีและเครื่องไม้เครื่องมือก็ทันสมัย

คุลิศธานีมีห้องประชุมเล็ก 11 ห้อง ส่วนสยามโฮเทลมี 13 ห้องซึ่งต่างก็มีห้องเพียงพอตามความประสงค์ของเรา สำหรับการประชุมใหญ่ของเรานั้น ทางสยามโฮเทลได้จัดหาห้องวิมานลอยฟ้าให้ ซึ่งจะมีที่นั่งพอเพียงสำหรับสมาชิกของเราทุกคนและยังเป็นห้องสำหรับเลี้ยงอาหารค่ำเพื่อเปิดพิธีอีกด้วย ส่วนที่คุลิศธานีนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกปรากฏว่ามีมากมาย ถึงแม้ว่าฝ่ายบริหารจะให้ความมั่นใจแก่ผมว่าห้องประชุมใหญ่สามารถจุคนได้ถึง 600 คน แต่เสาหินใหญ่กลางห้องนั้นทำให้ได้ที่นั่งที่ไม่เป็นที่ปรารถนา จากข้อกำหนดที่กล่าวมาแล้วนี้ จึงเห็นว่าทั้งสองโฮเทลต่างก็มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียงต่อการประชุมของเรา

<u>ต้นทุนต่ำกว่าที่สยามโฮเทล</u>

ทั้งสยามโฮเทลและคุลิศธานีจะจัดให้ 9 ห้องสำหรับการประชุมโดยไม่คิดเงิน ทั้งสองต่างก็จะจัดห้องชุดฟรีสำหรับประธานและเลขานุการของเรา อย่างไรก็ตามสยามโฮเทลจะคิดเงิน 2,000 บาท สำหรับการใช้ห้องเพื่อการประชุมใหญ่ แต่คุลิศธานีจะจัดห้องนี้ให้ฟรี

ที่สยามโฮเทลอัตราที่เคยปฏิบัติกันมาสำหรับห้องเดี่ยววันละ 130–150 บาท ห้องคู่ 150–190 บาท อัตราเมื่อเปรียบเทียบกันที่คุลิศธานีจะเป็น 150–180 บาท และ 180–230 บาท ดังนั้นที่สยามโฮเทลจะประหยัดได้ประมาณ 20% ต่อคน

ต้นทุนของอาหารมื้อเย็นที่เลือกมาแล้วว่าเป็น 50 บาท ต่อคนรวมทั้งค่าทิปที่จะให้แก่พนักงานที่สยามโฮเทล ส่วนที่คุลิศธานีจะยอมรับราคานี้ ถ้าจัดอาหารให้เพียง 600 ชุด ส่วนที่เกินจะคิดชุดละ 60 บาท จากการพิจารณาตัวเลขทั้งหมดนี้ ต้นทุนรวมที่สยามโฮเทลจะเป็นที่น่าพอใจมากกว่า

ด้วยความนับถือ

สุขใจ สบายจิต

(นายสุขใจ สบายจิต)

เลขานุการสมาคม

รายงานที่เป็นบันทึก

รายงานที่เป็นบันทึกจัดเป็นรายงานที่เป็นจดหมายอย่างไม่เป็นทางการ รายงานที่เป็นบันทึกนี้จะถูกใช้สำหรับรายงานงานประจำภายในองค์การ แต่ก็มีบางองค์การที่ใช้รายงานนี้สำหรับการติดต่อกับภายนอกองค์การ เนื่องจากรายงานชนิดนี้ใช้ติดต่อกันภายในองค์การจึงถูกเขียนอย่างไม่เป็นทางการ บ่อยครั้งที่รายงานนี้ถูกเขียนขึ้นอย่างเร่งด่วน จึงเป็นข้อความที่เขียนด้วยมือจากแผนกหนึ่งหรือคนงานหนึ่งไปสู่อีกแผนกหนึ่งหรืออีกคนงานหนึ่ง อย่างไรก็ตามรายงานที่เป็นบันทึกนี้จะเป็นทางการมากขึ้น ถ้าถูกเขียนดี และพิมพ์อย่างระมัดระวัง

ในการเขียนรายงานที่เป็นบันทึกนี้ให้ใช้หลักเดียวกับการเขียนรายงานที่เป็นจดหมาย แต่รายงานที่เป็นบันทึกนี้จะมีแนวโน้มไม่เป็นทางการมากกว่า และเนื่องจากว่าเป็นรายงานบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำวัน จึงมีความจำเป็นน้อยมากสำหรับรายละเอียดที่เป็นคำนำ ซึ่งโดยความจริงแล้ว จะเริ่มเขียนรายงานบันทึกโดยไม่ใช้คำนำเลยก็ได้

รายงานที่เป็นบันทึกนี้จะมีแบบฟอร์มเรียกว่ากระดาษบันทึกระหว่างสำนักงาน (interoffice memorandum stationery) จะปรากฏชื่อบริษัท และวันที่ทางด้านบนขวามือ และคำถึง จาก และเรื่อง อยู่ทางด้านบนซ้ายมือ บันทึกนี้อาจจะมีลายเซ็นต์ก็ได้เหมือนกับจดหมายนั่นเอง แต่สำนักงานส่วนมากใช้เพียงเซ็นต์อักษรย่อหลังชื่อตัวพิมพ์ทางด้านบนของบันทึกเท่านั้น (ดูตัวอย่าง)

บันทึก

บริษัท รุ่งเรือง จำกัด

1 กรกฎาคม 2526

ถึง นายสุขใจ สบายจิต
ผู้อำนวยการฝ่ายขาย

จาก นายบุญส่ง ส่งบุญ ผู้จัดการ
แผนกการขาย สาขาเอกมัย

เรื่อง รายงานรายไตรมาสของแผนกขายสาขาเอกมัย

บทสรุป

หลังจากดำเนินงานมาได้ 3 เดือน ผมก็ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงาน ได้ว่าจ้างและฝึกฝนพนักงานขาย จนได้คุ้นเคยกับลูกค้าประมาณครึ่งหนึ่งของเขตท้องที่พระโขนง ถึงแม้ว่าในเขตท้องที่นี้ยังไม่ปรากฏผลกำไรให้เห็นเลยก็ตาม แต่ถ้าการค้ายังคงที่อยู่เช่นนี้ก็จะได้เห็นผลกำไรในเดือนนี้ ความหวังในกาลข้างหน้าของท้องที่นี้ไม่แจ่มใส

การดำเนินงานในสำนักงาน

ในเดือนเมษายนผมเปิดแผนกขายสาขาเอกมัย ตามอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ ที่ผ่านมา เริ่มแรกผมได้จัดตั้งที่ทำงานในตึก "อาคารทวิส" ซึ่งอยู่ชานเมือง และอยู่ที่นั่นถึง 3 สัปดาห์ ในขณะเดียวกันก็ได้มองหาที่ตั้งที่ทำการถาวร จนกระทั่งได้พบอาคารแสนสุข ตั้งอยู่ทางตอนล่างของเมือง ห้องชุดที่เลือกไว้เป็นสำนักงานเสียค่าเช่าเดือนละ 4,000 บาท มีห้องสำหรับผู้บริหาร 4 ห้อง แต่ละห้องยังมีทางเดินไปสู่ห้องเลขา 1 ห้อง ซึ่งกว้างพอสำหรับเลขาอยู่ได้ถึง 2 คน ถึงแม้ว่าห้องต่าง ๆ เหล่านี้จะพอเพียงกับบุคคลากรของเราในขณะนี้ก็ตาม แต่ก็คาดว่ายังคงมีที่ว่างเหลืออยู่อีกในอาคารนี้ถ้าต้องการขยายออกไป

บุคคลากร

ในสัปดาห์แรกของการปฏิบัติงาน ผมได้ว่าจ้างเลขานุการสำนักงานชื่อ น.ส.สวยเสมอ งามวิไล

บันทึก 1 กรกฎาคม 2526

ซึ่งนางสาวสวยเสมอ งามวิไล มีประสพการณ์ที่ดีและมีหนังสือรับรองว่าดีเยี่ยม หล่อนได้พิสูจน์ตัวเองว่าเป็นผู้มีสมรรถภาพสูง ในต้นเดือน เมษายน ผมได้ว่าจ้างพนักงานขาย 2 คน คือ นายวัย บุญมาก และ นายหนุ่ม มากบุญ ทั้งสองมีประสพการด้านการขาย ถึงแม้ว่าจะไม่มีใครเคยทำงานด้านการขายเครื่องแต่งกายมาก่อนก็ตาม สามสัปดาห์ต่อมา ผมได้จ้าง นายสุดเก่ง ขายมาก พนักงานขายที่ได้พิสูจน์ผลงานมาแล้ว ซึ่งผมได้จัดการดึงตัวมาจากบริษัทสยามภัณฑ์ ผมกำลังมองหาคนสัก 1 คน เพื่อมาขายในเขตซอยอ่อนนุช ปัจจุบันผมกำลังตรวจสอบบุคคลที่หวังว่าจะดี 2 คน เพื่อว่าจ้างเพียงคนเดียวภายในสัปดาห์หน้านี้

การปฏิบัติงาน

หลังจากการประชุมฝึกงานอย่างย่อ ซึ่งผมจัดขึ้นเป็นการส่วนตัว พนักงานขายได้รับมอบหมายการขายในแต่ละเขต และได้รับคำแนะนำให้ไปเยี่ยมลูกหนี้ที่มีชื่อระบุในบัญชีที่ส่งมาจากแผนกให้สินเชื่อ ในระหว่างเดือนแรกยอดขายรวมของนายวัยเป็น 153,200 บาท และของนายหนุ่มขึ้นถึง 210,300 บาท รวมยอดขายเป็น 363,500 บาท พนักงานขาย 3 คน ทำงานในเดือนถัดไป ยอดขายรวมขึ้นถึง 696,800 บาท เป็นยอดขายของนายวัย 170,000 บาท ของนายหนุ่ม 220,000 บาท และของนายสุดเก่ง 306,800 บาท ถึงแม้ว่ายอดขายรวมรายเดือนเหล่านี้จะต่ำกว่า 750,000 บาท อันเป็นจุดคุ้มทุนของ 3 เขต แต่อัตราความก้าวหน้าในปัจจุบันนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าเราจะขายเกินปริมาณดังกล่าวในเดือนนี้ ตามที่เราได้คิดต่อเพียงครึ่งหนึ่งของลูกค้าที่ให้ความหวังไว้ในเขตหนึ่ง ปรากฏว่าโอกาสที่จะเป็นไปได้ของเขตนั้นคือย่างผิดปกติ

ปัญหาสำหรับการทบทวน

1 จงวิจารณ์ผลของแบบที่เป็นทางการและความยาวของปัญหาที่มีต่อส่วนประกอบของรายงาน

2 ส่วนของรายงานที่เรียกว่า prefatory report parts ประกอบด้วยอะไรบ้าง เกี่ยวข้องกับรายงานที่เป็นแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการอย่างไร

3 จงอธิบายว่าทำไมรายงานของปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำต้องใช้คำนำ (Introductions) น้อยมาก หรือไม่จำเป็นต้องใช้คำนำเลย

4 ทำไมการเรียงลำดับทางตรงปกติแล้วใช้ในรายงานแบบสั้น เมื่อไรการเรียงลำดับทางอ้อมจึงจำเป็นสำหรับรายงานดังกล่าวนี้

5 จงให้ตัวอย่างของรายงานแบบสั้นที่เขียนแบบเป็นกันเองและแบบไม่เป็นกันเอง

6 ปัญหาชนิดใดที่ต้องใช้การเขียนแบบรายงานที่เป็นจดหมาย และชนิดใดที่ใช้การเขียนแบบรายงานที่เป็นบันทึก ให้อธิบายความแตกต่างด้วย