

## บทที่ 14

# รายงานการวิจัยธุรกิจ (Business Research Report)

การเขียนรายงานการวิจัยธุรกิจนั้นก็ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการวิเคราะห์ (Analysis) และการสังเคราะห์ (Synthesis) คำทั้งสองคำนี้มีความหมายแตกต่างกันอย่างตรงกันข้าม และทั้งสองคำนี้เป็นหลักพื้นฐานที่จำเป็นและสำคัญในการเขียนรายงานการวิจัย กล่าวคือ

ก. การวิเคราะห์ เป็นรากศัพท์มาจากภาษากรีก ซึ่งหมายถึงการแบ่งแยกส่วนที่จะวิเคราะห์ออกเป็นส่วนย่อย ๆ แล้วค้นหาลักษณะต่าง ๆ ของแต่ละส่วนจากหลักฐานและสิ่งแวดล้อมแล้วจึงสรุปหรือแปลความหมายไปในทิศทางของกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ที่กำหนดไว้ก่อนตั้งแต่ในขั้นวางแผนแบบการวิจัย

ข. การสังเคราะห์ เป็นรากศัพท์มาจากภาษากรีกเช่นกัน แต่หมายถึงการนำเอาส่วนต่าง ๆ ที่วิเคราะห์ได้แล้วมารวมเข้าด้วยกัน ฉะนั้นการเขียนเค้าโครง (Outline) ของรายงานการวิจัยหรือการรวมกลุ่มข้อสรุปผลจึงเป็นลักษณะของการสังเคราะห์โดยนำเอาแนวความคิดและหลักฐานตามที่วิเคราะห์ได้มารวมเข้าด้วยกันเรียงลำดับตามหลักตรรกวิทยา

## แบบของรายงานการวิจัย

(FORM OF RESEARCH REPORT)

เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการวิจัยจนถึงขั้นสรุปผลได้แล้วงานสำคัญอีกขั้นหนึ่งที่ผู้วิจัยจะต้องทำก็คือการเขียนรายงานการวิจัย งานในขั้นที่ผู้วิจัยจะเผชิญกับปัญหาในการเสนอเนื้อหาต่าง ๆ ที่ค้นพบจากการวิจัย ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่สุดในการเขียนรายงานการวิจัยก็คือ การรวบรวมส่วนต่าง ๆ ที่ได้จากแต่ละขั้นตอนของการวิจัยให้สอดคล้องกันเป็นเรื่องเดียวกัน (Organization) เพื่อกระตุ้นให้ผู้อ่านตั้งใจอ่านรายงานการวิจัยตั้งแต่ต้นจนจบ

เคล็ดลับสำหรับผู้อ่านหรือนักธุรกิจจำนวนไม่น้อยที่สามารถรวบรวมส่วนต่าง ๆ เป็นรายงานค่านธุรกิจได้ดี ฉะนั้นผู้วิจัยจะต้องระวังมิให้ผู้อ่านตำหนิในเรื่องการเสนอรายงานผลการวิจัย การจัดรวบรวมส่วนต่าง ๆ เป็นรายงานผลการวิจัยเป็นงานที่ยุ่งยาก เพราะต้องรายงานให้สั้นและตรงตามจุดประสงค์ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้อ่าน ฉะนั้นรายงานผลการวิจัยถ้าจะแยกตามลักษณะความต้องการของผู้อ่านได้เป็น 3 แบบด้วยกันคือ

1. แบบรายงานที่สมบูรณ์ (Technical Report) เป็นแบบที่ผู้วิจัยเขียนรายงานเพื่อให้ผู้วิจัยอื่น ๆ อ่าน ทั้งนี้เพราะก่อนลงสนามทำงานวิจัย ผู้วิจัยส่วนมากจะต้องพบทวนวรรณกรรมจากผลงานวิจัยของผู้อื่น ในรายงานการวิจัยแบบนี้จะมีรายละเอียดครบถ้วน

2. แบบบทคัดย่อ (Abstract) คือการเขียนรายงานคัดย่อเอาเฉพาะสิ่งที่ได้ค้นพบจากโครงการวิจัยนั้น เพื่อประโยชน์ในการให้นักธุรกิจนำผลที่ได้ค้นพบไปเป็นแนวคิดในการปฏิบัติงานจริง ๆ ทั้งนี้เพราะนักธุรกิจจะไม่มีเวลามากพอในการอ่านรายละเอียด และนักธุรกิจจะไม่ค่อยสนใจวิธีหรือขั้นตอน จะเลือกอ่านเฉพาะสาระสำคัญที่ได้ค้นพบและข้อเสนอแนะที่จะถือเป็นหลักพื้นฐานในการตัดสินใจ

### 3. แบบรายงานที่ใช้สำหรับการประชาสัมพันธ์ (Laymanversion)

เป็นรายงานที่เขียนขึ้นเพื่อให้บุคคลธรรมดาที่ไม่อยู่ในวงการวิจัยนั้นได้มีโอกาสอ่าน จึงเป็นการเขียนที่ใช้ศัพท์ต่าง ๆ ให้เข้าใจได้ง่ายสำหรับบุคคลหลายระดับ มักจะเป็นโครงการวิจัยที่ผู้วิจัยเลือกหัวข้อเรื่องเอง มีจุดมุ่งหมายเพื่อเผยแพร่ให้บุคคลทั่วไปได้อ่าน แต่ก็ เป็นปัญหาที่ยากมากเช่นกันในการที่จะเขียนรายงานเพื่อให้บุคคลทุกระดับเข้าใจทั้งภาษา และเนื้อหาในแนวเดียวกัน

แต่อย่างไรก็ตาม การเขียนรายงานให้นักธุรกิจอ่านเพื่อจะนำผลที่ค้นพบไป ปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยอาจพิจารณาเฉพาะเจาะจงในรายละเอียดที่เหมาะสม ถ้าผู้วิจัยคาด คิคว่านักธุรกิจต้องการข้อเสนอแนะ (Recommendation) ก็หมายถึงว่าเขาต้องการ อ่านผลสรุป (Conclusion) เป็นประการแรก ประการที่สองก็คือเหตุผล (Reason) ประการสุดท้ายก็คือรายละเอียดต่าง ๆ (Details) ที่สนับสนุนหรืออยู่เบื้องหลัง เหตุผลดังกล่าว ฉะนั้นผู้วิจัยจะต้องรวบรวมส่วนต่าง ๆ มาประกอบเข้าด้วยกันให้เป็นไป ตามลำดับความต้องการของนักธุรกิจหรือผู้อ่านนั่นเอง หรือมีฉะนั้นถ้าคิคว่านักธุรกิจผู้นั้น สนใจต้องการที่จะอ่านรายละเอียดในแบบสอบถาม ผู้วิจัยก็อาจนำแบบสอบถามมาแนบไว้ ในภาคผนวกเพื่อให้เขาอ่านหลังจากที่เขาได้อ่านส่วนอื่น ๆ ที่สำคัญมาตลอดแล้ว

การเขียนรายงานการวิจัยเป็นเทคนิคหรือศิลปะเฉพาะตัวที่จะนำส่วนต่าง ๆ ที่ได้จากการทำวิจัยในขั้นตอนต่าง ๆ มารวมเข้าด้วยกันเพื่อเสนอเป็นรายงานการวิจัย ที่เหมาะสม แม้ผู้วิจัยจะทราบหลักเกณฑ์ความต้องการของผู้อ่าน และขั้นตอนในการเขียน รายงานการวิจัยถูกต้องครบถ้วนแล้วก็ตาม แต่จะเขียนรายงานให้เข้าใจผู้อ่านนั้นเป็นเทคนิค เฉพาะตัวของผู้วิจัย และผู้วิจัยมุ่งหมายให้ผู้อ่านบ้าง ฉะนั้นก่อนจะเริ่มเขียนรายงานการ วิจัยผู้วิจัยจะต้องถามตนเองหรือพิจารณาว่า

1. ผู้วิจัยตั้งใจจะเสนอรายงานต่อผู้ใด และมีใครบ้างที่จะอ่านรายงานดังกล่าว
2. ถ้าผู้วิจัยทำวิจัยตามคำขอหรือรับจ้างจากผู้ใด ผู้ว่าจ้างดังกล่าวก็จะชี้แจงถึงสิ่งที่เขาต้องการ หรืออย่างน้อยผู้วิจัยก็จะทราบจุดมุ่งหมายและความต้องการของผู้อ่านไว้ดี แต่ก็ยังต้องพิจารณาอีกว่านอกจากผู้ว่าจ้างแล้วใครบ้างที่มีหน้าที่ต้องอ่านรายงานนั้น เช่น ประธานกรรมการของบริษัทเป็นผู้คิดคว่าจ้างหรืออนุมัติให้ทำการวิจัย แต่ผู้อ่านรายงานการวิจัยนั้นจะรวมถึงกรรมการทุกคนและยังรวมถึงผู้บริหารระดับรองลงมาซึ่งอาจเป็นหัวหน้าฝ่ายการเงิน หัวหน้าฝ่ายการตลาด หัวหน้าฝ่ายการผลิตเหล่านี้ เป็นต้น
3. ถ้าผู้วิจัยทำวิจัยโดยเลือกหัวข้อเรื่องเองด้วยความสมัครใจและอยากรู้อะไรเห็นในเรื่องนั้น ๆ ผู้วิจัยก็ต้องตระหนักว่าต้องการให้ผู้ใดบ้างอ่านและจะกระตุ้นผู้ใดนำไปถือเป็นแนวปฏิบัติ เช่นผู้วิจัยทำการวิจัยเกี่ยวกับสินค้าสินไทยซึ่งเป็นโครงการผลิตของรัฐบาล ผู้ที่จะอ่านรายงานการวิจัยก็คือคณะกรรมการ ผู้ที่มีส่วนกระตุ้นให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงก็คือผู้แทนราษฎร ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าผู้อ่านต่างระดับกัน ผู้วิจัยจะมีเทคนิคอย่างไรในการที่จะทำให้อ่านในระดับต่างกัน เข้าใจในแนวเดียวกัน
4. ได้กระตุ้นหรือจูงใจผู้อ่าน และทราบถึงข้อผิดพลาดของผู้อ่าน และต้องการให้ผู้นั้นยอมรับในลักษณะใด
5. รายงานการวิจัยจะมีความสำคัญต่อผู้อ่านในแง่ใด จะต้องกล่าวถึงรายละเอียดมากน้อยเพียงใด ให้สอดคล้องกับพื้นฐานของผู้อ่าน

#### ขั้นตอนในการเขียนรายงานการวิจัย

รายงานการวิจัยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางประชาสัมพันธ์ตามจุดมุ่งหมายของทั้งผู้วิจัยและผู้อ่านรายงาน การเขียนรายงานการวิจัยจึงเป็นงานที่ยุ่งยาก ผู้วิจัยจึงไม่สามารถตัดสินใจได้ทันทีว่าจะรายงานแบบใดจะเหมาะสมที่สุดในการนำเสนอ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงต้องเตรียมการเขียนรายงานเป็นขั้น ๆ ดังนี้

1. กำหนดเค้าโครงเรื่อง (Outline) เป็นการนำเอาแนวความคิด และหลักฐานต่าง ๆ มารวมเข้าด้วยกันเป็นเค้าโครงเรื่องตั้งแต่ต้นจนจบ ส่วนที่จะเสนอ เป็นรายงาน ในขั้นแรกจะกำหนดเค้าโครงเฉพาะหัวข้อ ต่อจากนั้นจึงควรพัฒนาแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องในส่วนรายละเอียดตามที่ข้อมูล สนับสนุน เช่นกำหนดเค้าโครงเรื่องไว้เฉพาะหัวข้อดังนี้

- ความนำ
- ปัญหาและความสำคัญของปัญหา
- วัตถุประสงค์
- ทบทวนวรรณกรรม
- วิธีดำเนินการวิจัย
  - การเลือกตัวอย่าง
  - การรวบรวมข้อมูล
  - การวิเคราะห์และแปลความ
- สรุปผลและขอเสนอแนะ

2. เตรียมข้อมูลหรือผลของการวิเคราะห์ ให้สอดคล้องกับเค้าโครงของแต่ละส่วน ในขั้นนี้ผู้วิจัยรู้ว่าจะเสนออะไร แล้ววิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับสิ่งที่จะเสนอ ในกรณี ที่ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่สำคัญไว้ชัดเจน จะรู้ว่าข้อมูลอะไรบ้างสำหรับหัวข้อนั้นๆ แต่ในบางกรณี ผู้วิจัยต้องวิเคราะห์ข้อมูลเสียก่อน แล้วจึงพิจารณาว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่จะเสนอในรายงานซึ่งเป็นวิธีลองผิดลองถูก (Trial and Errors) กรณี หลังนี้เกิดขึ้น เพราะผู้วิจัยกำหนดตัวแปรไว้มากเกินไป แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อจะได้เลือกเสนอเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่สำคัญ ในกรณี เช่นนี้การเตรียมข้อมูลไม่แน่ชัดอาจต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับเค้าโครง

3. เขียนร่างรายงานการวิจัย (Draft) ในการเขียนรายงานการวิจัยนั้นในบางครั้งจะรอให้การวิจัยเสร็จสิ้นก่อนแล้วเขียนรายงานการวิจัยนั้นจะเป็นการเสียเวลาหรือคอย ฉะนั้นในบางส่วนของรายงานนั้นผู้วิจัยอาจเขียนไปก่อนได้เลย เช่น ในบทค้น ๆ ที่เกี่ยวกับบทนำเบื้องต้น (Beginning) ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย เป็นต้น แต่ในส่วนนี้บางเรื่องก็เขียนได้ยากมากเช่นกัน ฉะนั้นผู้วิจัยควรร่างไว้ก่อนเป็นบางส่วน แล้วไปทำงานส่วนอื่น ๆ ก่อน เมื่อมีเวลาก็กลับมาพิจารณาใหม่หรือให้ผู้อื่นอ่านเพื่อให้เขาตีความวิจารณ์แล้วจึงนำมาทบทวนไตร่ตรองดูใหม่

4. ปรับปรุงรายงานวิจัยที่ร่างไว้เดิม ในขั้นนี้เป็นขั้นสุดท้ายซึ่งจะทำให้ดีก็คือเมื่อปฏิบัติเสร็จสิ้นกระบวนการวิจัยแล้ว เมื่อถึงตอนนี้ผู้วิจัยได้ผลสรุปการวิจัยแล้วจึงสามารถมองปัญหาและสิ่งสำคัญที่จะเสนอในรายงานการวิจัยได้ครบถ้วนและสามารถตกแต่งส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ดูน่าสนใจยิ่งขึ้น ฉะนั้นในขั้นปรับปรุงรายงานผู้วิจัยจะต้องกระทำถึงหลัก 2 ประการคือ

- ก. หลักการสูงใจ
- ข. หลักการใช้ภาษา

5. การจัดพิมพ์ (Publication) ในขั้นสุดท้ายนี้ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาว่าจะต้องจัดพิมพ์เป็นจำนวนกี่เล่มใครเป็นผู้อ่าน และจะเผยแพร่ผลงานวิจัยในสถานที่ใดบ้าง ถ้าเป็นการวิจัยประยุกต์อาจพิมพ์จำนวนเพียงพอเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง แต่ถ้าเป็นการวิจัยขั้นพื้นฐานมุ่งหวังทางด้านวิชาการอาจจะส่งไปตามห้องสมุดต่าง ๆ เช่น ผลงานวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ในชั้นปริญญาโท (Theses) หรือวิทยานิพนธ์ในชั้นปริญญาเอก (Dissertations) จะต้องพิมพ์จำนวนไม่น้อยกว่า 5 เล่ม เพื่อเผยแพร่ดังต่อไปนี้

- 2 ฉบับมอบให้แก่ห้องสมุดของสถาบันที่กำลังศึกษาอยู่
- 1 ฉบับมอบให้แก่ห้องสมุดของคณะที่กำลังศึกษาอยู่
- 1 ฉบับมอบให้แก่ยูนิแวนซ์ซึ่งประจำอยู่ในคณะนั้น
- 1 ฉบับเก็บไว้เพื่อใช้ส่วนตัวของผู้ทำวิจัยเอง

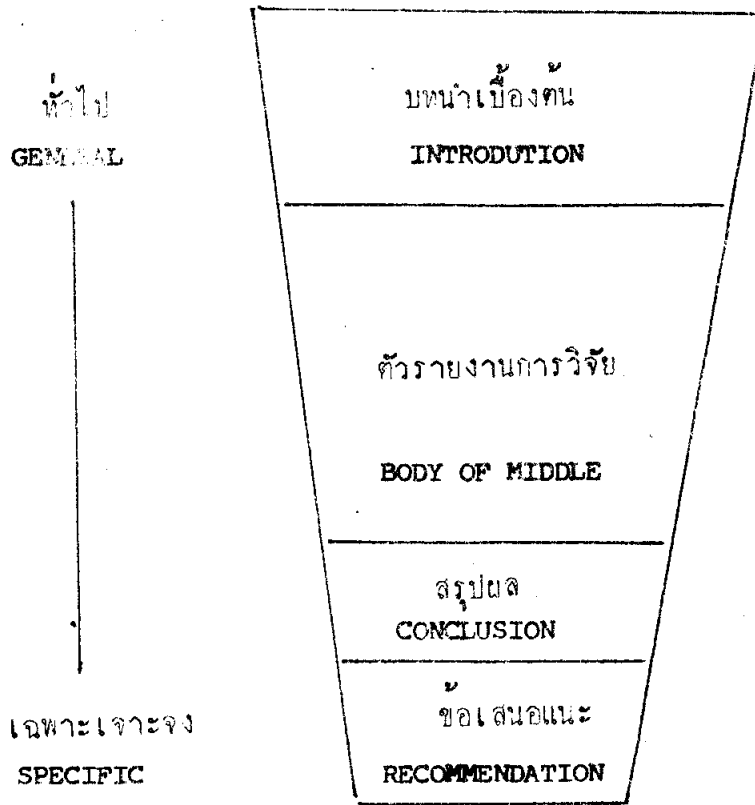
### โครงสร้างของเนื้อหาสาระสำคัญ

(STRUCTURE OF MAJOR DIVISIONS)

สำหรับโครงสร้างของเนื้อหาในรายงานการวิจัยนั้นอาจแบ่งแยกออกเป็นส่วนๆ หรือตอน และในแต่ละตอนก็จะแบ่งออกเป็นเนื้อหาของแต่ละบท (Context Chapter) ฉะนั้นในตอนแรกก็จะร่างเนื้อหาอย่างคร่าว ๆ ต่อจากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขเค้าโครงให้สอดคล้องกับโครงสร้างเพื่อร่างเป็นรายงานการวิจัยธุรกิจที่สมบูรณ์ โครงสร้าง (Structure) ของเนื้อหาในรายงานการวิจัย อาจแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1. บทนำเบื้องต้น (Introduction)
2. เนื้อหาทั้งหมดที่จะนำเสนอ (Body of Middle)
3. สรุปผลและข้อเสนอแนะ (Conclusion)

ทั้งสามตอนจะมีเนื้อหาสาระสำคัญต่อเนื่อง เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนกระทั่งจบตอนสุดท้าย โดยจะเริ่มตั้งแต่ส่วนกว้าง ๆ หรือข้อความทั่ว ๆ ไปและจะค่อย ๆ แคบหรือลึกซึ้งถึงเนื้อหาที่เป็นหลักฐานจนกระทั่งสรุปผลและข้อเสนอแนะในแนวทางปฏิบัติหรือแก้ปัญหา ดังภาพที่



ภาพที่ 14 - 1 ชั้นตอนของเนื้อหาในรายงานการวิจัย

แต่ละตอนนั้นจะประกอบด้วยเนื้อหาที่สำคัญเรียงลำดับตามหลักตรรกวิทยา ในแต่ละตอนจะมีที่บทนั้นก็ย่อมแล้วแต่ความเหมาะสมของเนื้อหาสาระสำคัญ แต่ตอนที่สำคัญที่สุดของรายงานการวิจัยก็คือ บทนำเบื้องต้นและสรุปผล ทั้งสองตอนนี้ผู้อ่านสนใจอ่านมากที่สุด เพราะแม้ผู้อ่านจะไม่มีเวลามากพอหรือไม่สนใจโครงการวิจัยนั้นโดยเฉพาะ แต่ผู้อ่านอาจหาเวลาอ่านเฉพาะสองตอนดังกล่าว ฉะนั้นผู้วิจัยจะต้องวางแผนการเขียนรายงานทั้งสองตอนนี้เพื่อจูงใจให้นักธุรกิจอ่านรายงานการวิจัยตั้งแต่ต้นจนจบ



## บทนำเบื้องต้น

### (INTRODUCTION)

บทนำเบื้องต้นเป็นตอนที่อธิบายเหตุผลหรือความจำเป็นที่จะต้องทำวิจัย การเขียนจึงต้องให้หัวใจผู้อ่าน แต่ผู้วิจัยมือใหม่ส่วนมากมักจะเริ่มประโยคแรกของรายงาน ก็ค่อนข้างจะลำบากจนกว่าจะมีประสบการณ์จากหลาย ๆ โครงการ แต่ถ้าผู้วิจัยไม่สามารถ คิดข้อความเกี่ยวกับบทนำเบื้องต้นได้ถูกต้องในขณะที่ร่างรายงานให้ละทิ้งส่วนนั้นไว้ก่อน แล้วไปเริ่มต้นจากการวิเคราะห์เสียก่อนจะทำให้ผู้วิจัยคิดถึงเนื้อหาที่จะเขียนในบทนำเบื้องต้นได้ภายหลัง โดยปกติในขณะที่ร่างตอนอื่น ๆ จนจบ ผู้วิจัยจะมีความรู้สึกที่สามารถร่าง บทนำเบื้องต้นที่คิดว่ายากนั้นได้ง่ายเข้า แทนที่จะพยายามเขียนร่างตอนที่ยากให้เสร็จสิ้นใน ระยะเริ่มแรก แต่ถ้าหากว่าไม่ต้องการจะทิ้งตอนนั้นไว้ก็ให้ยกร่างบทนำเบื้องต้นของ รายงานนั้นไว้อย่างคร่าว ๆ โดยไม่ต้องคำนึงว่าดีหรือไม่ แล้วไปทำงานอย่างอื่นสักระยะหนึ่ง แล้วกลับมาแก้ไขปรับปรุง

ขณะที่ผู้วิจัยร่างข้อความตอนอื่นไปเรื่อย ๆ หากมีเวลาหยุดพักในคอนโคกก็ให้ ใช้เวลาว่างนั้นพิจารณาร่างหรือแก้ไขปรับปรุงบทนำเบื้องต้นให้ดีขึ้นทีละขั้น ๆ จนกว่าจะ สมบูรณ์ อีกวิธีหนึ่งที่จะทำได้ก็คือ เริ่มสร้างจินตนาการว่ามีผู้บริหารกำลังนั่งอยู่ที่โต๊ะตรงข้าม กับท่าน แล้วเริ่มด้วยการสนทนาเกี่ยวกับปัญหาที่ได้ทำการวิจัย แล้วใช้คำพูดที่สนทนากันนั้น เป็นบทนำเบื้องต้นของรายงานการวิจัยดังกล่าว

บทนำเบื้องต้นนั้นควรแบ่งออกเป็นหลายส่วนหรือหลายบท เพื่อให้แต่ละส่วน ทำหน้าที่ซึ่งมีสาระสำคัญแตกต่างกัน อย่างน้อยที่สุดควรมี 3 ส่วนด้วยกันคือ

1. ส่วนแรกเป็นการกล่าวเกี่ยวกับขอบข่ายที่มอบหมายให้ทำการวิจัย เป็นส่วน ที่ทำหน้าที่บอกให้ฝ่ายบริหารทราบว่าอะไรบางอย่างที่เขาจะต้องอ่านและตรวจดูว่าตรงกับที่มอบ หมายหรืออนุมัติให้วิจัยเพียงใด

2. ส่วนที่สองจะเป็นการกล่าวถึงปัญหาที่จะต้องแก้ไขหรือกล่าวถึงผลการวิจัยโดยสรุป เท่ากับเป็นการยอสิ่งที่ผู้วิจัยได้ค้นพบ เป็นส่วนที่ทำหน้าที่บอกให้ผู้อ่านสนใจว่าอะไรเป็นจุดสำคัญ และแรงเร้าผู้อ่าน

3. ส่วนที่สามเป็นการกล่าวเพื่อดึงความสนใจทำหน้าที่บอกให้ผู้อ่านเข้าใจถึงปัญหาที่น่าหนักใจที่กำลังเผชิญอยู่ และมองเห็นช่องทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว

ทั้งสามส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยตั้งใจให้ทำหน้าที่สำคัญดังกล่าว ถ้าผู้วิจัยรู้สึกว่าผู้บริหารหรือผู้อ่านทราบดีแล้วก็ไม่จำเป็นต้องบรรจุไว้ในส่วนที่เป็นบทนำ เบื้องต้นแต่จะนำไปสอดแทรกไว้ในส่วนใดส่วนหนึ่งซึ่งก่อนที่จะถึงตอนสรุปผลการวิจัย

การเขียนบทนำเบื้องต้นเป็นการเขียนข้อความอย่างกว้าง ๆ ซึ่งอาจมีรายละเอียดมากตามความเหมาะสมเท่าที่ผลสรุปได้ คือ

1. พรรณนาเกี่ยวกับปัญหาทั่ว ๆ ไป
2. แยกปัญหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ และระบุปัญหาอะไรที่เป็นปัญหาหลักและปัญหารอง
3. อธิบายขอบเขตและข้อจำกัดของโครงการวิจัยที่จะต้องรายงานให้ทราบ
4. กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการวิจัยในครั้งนี้นี้กับโครงการวิจัยอื่น ๆ
5. อธิบายถึงความจำเป็นที่จะต้องทำการวิจัยในครั้งนี้ออกจนสิ่งสำคัญที่คาดว่าจะได้รับ
6. แหล่งข้อมูล ความเชื่อถือได้และความเพียงพอของข้อมูล
7. เทคนิคและตัวสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา
8. ข้อสมมติที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## สรุปผลและขอเสนอแนะ

### (CONCLUSION AND RECOMMENDATION)

#### สรุปผล

#### (CONCLUSION)

การเขียนสรุปผลการวิจัยนั้นเขียนได้ง่ายกว่าบทนำเบื้องต้น ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อผู้วิจัยเขียนรายงานการวิจัยตอนอื่น ๆ ใกล้เคียงเสร็จสิ้นย่อมจะทราบดีว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นควรสรุปผลอย่างไร อะไรสำคัญและอะไรไม่ค่อยสำคัญ ส่วนไหนเป็นประโยชน์กับผู้อ่านมากที่สุด และส่วนไหนมีประโยชน์น้อยกว่า ผู้อ่านรายงานอาจอ่านด้วยความพึงพอใจหรืออ่านแล้วไม่สนใจใจผลการบริหารงานของตนเองในอดีตก็ได้ แต่ผู้วิจัยจะต้องรายงานตามข้อเท็จจริงที่ได้ค้นพบ

ผู้วิจัยอยู่ในฐานะที่จะต้องนำเสนอเป็นรายงานการวิจัย จึงต้องให้ความสำคัญทั้งสามตอน ไม่ว่าจะเป็นบทนำเบื้องต้นหรือสรุปผลย่อมทำหน้าที่แตกต่างกัน นักวิจัยจะต้องตัดสินใจว่าสรุปผลการวิจัยนั้นควรจะทำหน้าที่อะไรที่เห็นว่ามีค่าที่สุดในขั้นสุดท้าย แต่อย่างน้อยที่สุดก็ควรจะให้สรุปผลดังกล่าวทำหน้าที่สำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ

1. หน้าที่สำคัญประการแรกของสรุปผลในรายงานการวิจัยก็คือต้องให้ผู้อ่านเข้าใจว่าโครงการวิจัยนั้นเสร็จสิ้น และต้องการให้ผู้อ่านทราบว่าสิ่งใดที่ผู้วิจัยกล่าวไว้นั้นเป็นส่วนสำคัญที่ผู้วิจัยจำเป็นต้องกล่าวไว้ก่อนที่จะจบในส่วนนั้น ๆ ควรจะกล่าวถึงการวิเคราะห์และการประเมินผลสภาพแวดล้อมของธุรกิจจากข้อมูลรวมทั้งขอเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางเลือกปฏิบัติหรือแก้ปัญหาต่อไป ทั้งนี้เพราะว่าผู้อ่านจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไรนั้นก็ต้องอาศัยประสบการณ์ควบคู่กับขอเสนอแนะ

2. หน้าที่ประการที่สองจะต้องเน้นในสิ่งที่ผู้อ่านต้องการ ในการที่ผู้วิจัยจะเลือกเน้นในสิ่งใดนั้นผู้วิจัยจะต้องคาดคะเนความสนใจของผู้อ่าน เช่นเน้นว่า "ความยุ่งยากขั้นพื้นฐานของบริษัทนี้เบี่ยงมาจากขาดการวางแผนงาน ขาดการวิเคราะห์อย่างจริงจัง เกี่ยวกับการบริหาร การตลาด และปัญหาการผลิต ซึ่งการบริหารควรจะเริ่มจากการวางกลยุทธ์อันเป็นศูนย์รวมของงานต่าง ๆ" ตัวอย่างดังกล่าวเป็นการเน้นถึงปัญหาที่ผู้วิจัยคาดคะเนว่าผู้อ่านสนใจและเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และเสนอแนะแนวทางเลือกปฏิบัติในสิ่งที่สำคัญที่สุดโดยให้สอดคล้องกัน

3. หน้าที่ประการสุดท้ายก็คือ บ่งชี้ถึงสิ่งที่ผู้อ่านรายงานการวิจัยกำลังพิจารณาเพื่อเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด หน้าที่ประการที่สามก็ไม่แตกต่างมากนักกับหน้าที่ประการที่สอง แต่เป็นการมุ่งให้เห็นถึง ความจำเป็นที่จะต้องเลือกตามข้อเสนอแนะ เช่นเน้นว่า "ปัญหาของบริษัทนี้มีมากและสลับซับซ้อน แต่ละปัญหาสัมพันธ์กันจนไม่สามารถแก้ไขให้เป็นทีพึงพอใจได้หากมิได้แก้ไขปัญหาลื่น ๆ ด้วย การที่บริษัทต้องแข่งขันกันเช่นนี้ หากยังคงปฏิบัติตามแนวนโยบายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้นก็ยิ่งจะก่อให้เกิดความยุ่งยากมากขึ้นตามลำดับ"

เมื่อจะเขียนสรุปผลให้มีลักษณะเฉพาะเจาะจงในเรื่องใดผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบหรือทบทวนหลักฐานเสียก่อนว่ามีรายละเอียดที่น่าเสนอไว้ในบทก่อน ๆ ของตัวรายงานการวิจัยนั้นเพียงพอที่จะสนับสนุนสรุปผลดังกล่าวนี้ ๆ เพียงใด โดยผู้วิจัยจะต้องสำรวจตรวจสอบดูว่า

1. หลักฐานที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นมีมากเพียงพอที่จะสรุปผลได้และเสนอไว้แล้วในบทก่อน ๆ
2. ถ้าหลักฐานสนับสนุนทำให้สรุปผลกว้างเกินไป ผู้วิจัยควรกล่าวถึงข้อจำกัดและความสอดคล้องกับลักษณะใดบ้าง

### 3. ผู้วิจัยไม่ควรสนใจหลักฐานบางอย่างที่ไม่มีน้ำหนักต่อการสรุปผล

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจะต้องจำไว้เสมอว่าสรุปผลจะต้องสอดคล้องกับหลักฐานที่นำเสนอไว้ในบทก่อน ๆ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงมีภาระผูกพันที่จะต้องประเมินค่าของเอกสารและสรุปผล หากผู้วิจัยเชื่อว่าสรุปผลนั้นไม่ตรงหรือขัดแย้งกับส่วนใดเสียของสังคมผู้วิจัยก็ต้องระบุไว้ และชี้แนะจากผลของการประเมินข้อมูลจะทำให้ผู้อ่านมีความเชื่อได้มากน้อยเพียงใดเพื่อจะทำให้ผู้อ่านโดยทั่ว ๆ ไปที่ไม่มีเวลามากพอไม่จำเป็นต้องวุ่นอยู่กับเรื่องแปลความและจะช่วยให้ผู้อ่านคงกล่าวมีเวลาอ่านส่วนสุดท้ายของรายงานที่กล่าวสรุปไว้ตั้งแต่ต้นจนจบ เรื่องซึ่งจะเป็นส่วนที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านมากที่สุด

#### หลักเกณฑ์การเขียนสรุปผล

เมื่อมีข้อมูลที่วิเคราะห์ผลได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือนำสิ่งที่ค้นพบมารวมเข้าด้วยกันเป็นสรุปผล แต่ไม่ใช่เป็นการคัดลอกมาจากบทการวิเคราะห์เดิม เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการนำสิ่งที่ค้นพบเข้ามารวมเข้าด้วยกันตามลำดับความสำคัญของสิ่งที่ได้ค้นพบ ฉะนั้นในรายงานสรุปผลจึงประกอบด้วย 2 ส่วนด้วยกัน กล่าวคือ

1. แนะนำถึงสิ่งที่ผู้วิจัยได้ค้นพบโดยสรุป
2. เสนอแนะให้ผู้บริหารติดตามผลหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาคงกล่าว

ทั้งสองส่วนคงกล่าวย่อมีความสัมพันธ์กันเพราะหลังจากวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยย่อมทราบดีว่าจะเสนอแนะอย่างไร และค้นพบอะไรที่สำคัญควรที่จะกล่าวก่อนและหลัง

ในระหว่างปี 1950 บริษัทอุตสาหกรรมผลิตรถจักรยาน ประสบปัญหาเกี่ยวกับปริมาณการจำหน่ายลดลง และกำไรลดต่ำลงตามลำดับและเผชิญกับการแข่งขันกับบริษัทผู้ผลิตอื่น ๆ ทั้งที่เป็นบริษัทในประเทศและบริษัทผู้ผลิตต่างประเทศซึ่งสามารถผลิตได้ต้นทุนต่ำกว่าบริษัทผู้ผลิตในประเทศอเมริกา ทั้ง ๆ ที่บริษัทผู้ผลิตต่างประเทศขายได้ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของ

ตลาด แต่ปริมาณการขายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามลำดับ ผู้บริหารได้ให้ผู้วิจัยร่างรายงานสรุปผลการวิจัยและเสนอแนะแนวทางแก้ไข

หลังจากผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และสรุปผลเป็นเค้าโครงดังนี้

1. บริษัทควรลดต้นทุนการผลิตโดยวิธีตั้งซื้อชิ้นส่วนประกอบจากยุโรปแทนที่จะซื้อชิ้นส่วนจากบริษัทผู้ผลิตในประเทศอเมริกา ทั้งนี้ เพราะชิ้นส่วนประกอบจากยุโรปราคาถูกกว่าและคุณภาพเท่าเทียมกับชิ้นส่วนประกอบที่ผลิตภายในประเทศ

2. ภาษีศุลกากรสำหรับรถจักรยาน ขนาดกลางที่สั่งซื้อเข้ามาลดอัตราภาษีสูงขึ้นจาก 7.5% เป็น 11.25% ในปี 1955 ส่วนชิ้นส่วนประกอบอัตราภาษีสูงขึ้นจาก 15% เป็น 22.5% ในปีเดียวกัน บริษัทควรเร่งเร่งให้อัตราภาษีศุลกากรเพิ่มขึ้นเป็น 30% เท่ากับอัตราในปี 1948 แต่ถึงกระนั้นก็เป็นกรยากที่จะไปเร่งเร่งรัฐบาลให้ขึ้นอัตราภาษี และแม้ภาษีจะขึ้นเป็นอัตรา 30% ก็ยังทำให้บริษัทผู้ผลิตต่างประเทศยังคงขายได้ราคาต่ำกว่าบริษัทอเมริกัน แต่ลดอัตราภาษีศุลกากรสูงนี้เองจะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนบริษัทท้องถิ่นและกลับเป็นผลดีกว่าที่จะตั้งซื้อชิ้นส่วนประกอบเข้ามาจากต่างประเทศ

3. บริษัทผู้ผลิตต่างประเทศได้เพิ่มอัตราส่วนการจำหน่ายมากขึ้นทุก ๆ ปี แม้บริษัทจะได้ตั้งซื้อชิ้นส่วนเข้ามาจากยุโรป และอัตราศุลกากรจะเป็น 30% แต่ก็ยังคงไม่สามารถที่จะทำให้ราคาขายเท่ากับบริษัทผู้ผลิตต่างประเทศและยังไม่มีสิ่งใดจูงใจที่จะทำให้ผู้ซื้อได้รับสิ่งชดเชยกับราคาขายที่ต่ำกว่า ถ้าซื้อจักรยาน จากบริษัทต่างประเทศ

4. การเพิ่มอัตราภาษีศุลกากรเป็น 30% นั้นสามารถจะช่วยบริษัทท้องถิ่นได้บ้าง แต่การกำหนดโควตาการตั้งเข้าอาจช่วยบริษัทท้องถิ่นได้มากกว่า ความจริงบริษัทต่างประเทศยังคงจำหน่ายได้ต่ำกว่าบริษัทท้องถิ่นแต่ก็ยังจำเป็นต้องจะมีการกำหนดโควตาการตั้งรถจักรยานเข้ามา อัตราความเจริญเติบโตในการเข้ามีส่วนร่วมในตลาดของบริษัท

ต่างประเทศจะได้ซิงกิ้งนลง บรรดาบริษัทอุตสาหกรรมควรกระตุ้นให้ฝ่ายรัฐบาลมีการจำกัด  
โควตาโดยการใช้อัตราภาษีศุลกากรสูงใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจสนับสนุนอุตสาหกรรมผู้ผลิต  
ชิ้นส่วนประกอบจักรยาน ภายในประเทศ

5. บริษัทอุตสาหกรรมผู้ผลิตควรมุ่งขยายผลิตภัณฑ์อื่น ๆ มากกว่าที่จะผลิตจักษ  
ยาน อุตสาหกรรมผลิตจักรยานในอเมริกานั้นอนาคตจะไม่แจ่มใส ถึงแม้ว่าจะใช้อัตราภาษี  
ศุลกากร เป็นเครื่องมือป้องกันบริษัทอุตสาหกรรมต่างประเทศมิให้เข้ามามีส่วนร่วมในตลาด  
ท้องถิ่นก็ตาม แต่บริษัทก็ยัง คงไม่สามารถทำอะไรได้เหมาะสม

6. จักรยานขนาดกลาง เพิ่งจะผลิตเข้าสู่ตลาดเมื่อ 2 ปีที่แล้วนั้นน่าจะเป็น  
โอกาสดีที่สุดสำหรับบริษัทแม้จะเป็นเพียงระยะเวลาสั้นก็ตาม ขณะนี้บริษัทอุตสาหกรรมต่าง  
ประเทศได้เข้ามาครอบครองมีส่วนร่วมตลาดในอัตราสูงสำหรับจักรยานขนาดเล็ก แต่ก  
ังไม่สามารถเข้าถึงตลาดจักรยานขนาดกลาง

7. ถ้าบริษัทสั่งชิ้นส่วนประกอบจักรยานเข้ามาจากต่างประเทศ บริษัท  
อเมริกันที่ผลิตชิ้นส่วนประกอบจักรยานอาจต้องซิงการผลิต และอาจมีผลกระทบกระเทือน  
ต่อบริษัทผู้ผลิตจักรยานอื่น ๆ อีกหลายบริษัท

8. ถ้าบริษัทตัดสินใจจะผลิตรถจักรยานต่อไปอีกก็ควรที่จะสั่งซื้อชิ้นส่วน  
ประกอบบางอย่างจากต่างประเทศ แต่อาจมีการเสี่ยงอยู่บ้าง การเสี่ยงนั้นจะชดเชยกับ  
การประหยัดต้นทุน และบริษัทอเมริกันอื่น ๆ ก็กำลังสั่งซื้อชิ้นส่วนประกอบอยู่แล้วในขณะนี้

9. บริษัทของเราควรพยายามชักจูงให้บริษัทอุตสาหกรรมต่าง ๆ ร่วมมือ  
ช่วยกันผลักดันให้มีการกำหนดโควตาการสั่งเข้า ถ้าการกำหนดโควตาดังกล่าวไม่เป็น  
ผลสำเร็จ งานชิ้นต่อไปก็ควรมุ่งตรงที่เรื่องการกำหนดอัตราภาษีศุลกากรให้สูงขึ้น

10. ถ้าการใช้กำแพงภาษีศุลกากรหรือการกำหนดโควตาการนำเข้าเข้าประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการแล้ว บริษัทอุตสาหกรรมต่างประเทศที่ผลิตรถจักรยานประสพปัญหาและระบุจำหน่ายชิ้นส่วนประกอบให้แก่บริษัทอุตสาหกรรมอเมริกัน

จากสรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 10 ข้อดังกล่าวข้างต้นถ้าการเขียนรายงานการวิจัยนี้มีข้อผูกพัน ให้ผู้วิจัยมีหน้าที่เขียนข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้บริหารบริษัทเลือกแนวทางการปฏิบัติงาน หรือให้เสนอปัญหาที่น่าสนใจและเหมาะสมที่จะต้องทำการวิจัยในโครงการต่อไปแล้ว สิ่งเหล่านี้ผู้วิจัยก็ต้องเขียนให้ชัดเจนในรายงานการวิจัยครั้งนี้หลังจากที่ได้เขียนสรุปผลเสร็จสิ้น ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งที่เหมาะสมที่จะเขียนข้อเสนอแนะได้ดี เพราะผู้วิจัยได้ศึกษาทั้งปัญหาและค้นหาหลักฐานข้อมูลจนกระทั่งสรุปผลได้ จึงพร้อมที่จะเขียนข้อเสนอแนะเพื่อให้เลือกเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

(RECOMMENDATION)

การแก้ปัญหาธุรกิจนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ผลจากการวิจัยเป็นเพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งกับประสบการณ์ของผู้บริหารเองประกอบเข้าด้วยกันเพื่อกำหนดแนวทางแก้ปัญหา และเนื่องจากผู้บริหารธุรกิจมิได้เป็นผู้วิจัยเอง จึงต้องมอบหมายให้ผู้วิจัยเขียนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาอีกชั้นหนึ่งเพื่อ ผู้บริหารจะได้มีโอกาสตัดสินใจเลือกจากหลาย ๆ ทางเลือก ทั้งนี้ก็เพื่อให้การแก้ปัญหานั้นมีโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด

ในการเขียนข้อเสนอแนะนั้น ผู้วิจัยจะต้องพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ไม่มีหลักฐาน ข้อมูลสนับสนุน เพราะข้อเสนอแนะแต่ละทางเลือกนั้น ๆ ผู้วิจัยก็ต้องกล่าวถึงเหตุผลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน และเหตุผลสนับสนุนดังกล่าวก็ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อสรุปผลซึ่งมีรายละเอียดเสนอไว้ในบทก่อน ๆ ของรายงานหรือไม่ก็แนบคิดไว้ในภาคผนวกของรายงานการวิจัยนั่นเอง ฉะนั้นในขณะที่เขียนข้อเสนอแนะผู้วิจัยจะต้องทบทวนข้อสรุปผลและตรวจสอบหลักฐานข้อมูลที่เสนอไว้แล้วว่าเป็นเหตุผลเพียงพอที่จะ



จะสนับสนุนได้เพียงใด

การรวมกลุ่มข้อสรุปผล

จากตัวอย่างที่เป็นข้อสรุปผลในหน้า...นั้นผู้วิจัยจะเสนอแนะให้มุ่งลงทุนผลิตสินค้าแบบต่าง ๆ เพื่อจุดประสงค์ให้ทำกำไรได้มั่นคงแน่นอน (Diversification) ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมผลิตจักรยานในอนาคตจะไม่เจริญก้าวหน้า ข้อเสนอนี้จะเป็นทางเลือกปฏิบัติดังกล่าวก็ต้องมีเหตุผลสนับสนุน ฉะนั้นข้อสรุปผลทั้ง 10 ข้อข้างต้นย่อมเป็นเหตุผลสนับสนุนได้เพราะมีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วนตามที่วิเคราะห์ แต่สิ่งแรกที่ผู้วิจัยจะต้องทำก็คือเตรียมการแยกข้อสรุปผลทั้ง 10 ข้อ ออกให้ชัดเจน ต่อจากนั้นก็จัดรวมกลุ่มให้เป็นส่วน ๆ ที่เป็นเหตุผลเพื่อให้สนับสนุนข้อเสนอนั้นแต่ละข้อหรือแต่ละทางเลือก ซึ่งอาจแยกและรวมกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง ประโยชน์ที่จะได้รับจากการสั่งซื้อชิ้นส่วนประกอบจักรยานจากต่างประเทศ ต่อจากนั้นผู้วิจัยก็จะเริ่มต้นโดยการเลือกข้อสรุปผลที่เกี่ยวกับการสั่งซื้อชิ้นส่วนประกอบ และกำหนดกลุ่มอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับเรื่องนี้

กลุ่มที่สอง เรื่องเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับการขึ้นอัตราภาษีศุลกากร เรื่องนี้ก็สรุปไว้ในข้อสรุปผลข้อที่ 2, 4 ส่วนสรุปผลข้อที่ 9 เป็นการเปรียบเทียบกันระหว่างการกำหนดโควตาการนำเข้ากับการขึ้นอัตราภาษีศุลกากร เพื่อสรุปต่อไปว่าวิธีไหนควรจะดีกว่ากัน จะเห็นว่าทั้ง 10 ข้อสรุปผลเตือนให้ทราบว่า การขึ้นอัตราภาษีศุลกากรอาจเป็นอันตรายต่อชิ้นส่วนประกอบจากต่างประเทศ

กลุ่มที่สาม ผู้วิจัยก็จะพบว่าบริษัทอเมริกันจะไม่สามารถตั้งราคาแข่งขันกับราคาต่างประเทศไม่ว่าบริษัทจะใช้วิธีการอย่างไรก็ตาม จึงต้องเสนอแนะให้บริษัทมุ่งลงทุนผลิตสินค้าหลายแบบหลายประเภทเพราะตลาดกิจการรถจักรยานจะไม่เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต โดยมีข้อมูลจากสรุปผลข้อที่ 3 จะเป็นเหตุผลสนับสนุน

กลุ่มที่สี่ อีกเรื่องหนึ่งที่ยังเปิดโอกาสอยู่ก็คือการกำหนดโควตาการสั่งซื้อ ซึ่งจะต้องเปรียบเทียบกับกำหนดอัตราภาษีศุลกากร ซึ่งกลุ่มนี้จะมีข้อมูลจากสรุปผลข้อที่ 9 และ 10 เป็นเหตุผลสนับสนุน

กลุ่มที่ห้า คือให้บริษัทเลือกผลิตจักรยานขนาดกลาง ซึ่งก็มีข้อมูลจากสรุปผลข้อ 6 เป็นเหตุผลสนับสนุน

ขอเสนอแนะแนวทางปฏิบัติ

เมื่อรวมกลุ่มข้อสรุปผลเพื่อให้เป็นเหตุผลสนับสนุนได้แล้ว ผู้วิจัยก็พร้อมที่จะกำหนดข้อเสนอแนะให้ผู้อ่านเลือกเป็นแนวทางปฏิบัติได้ 5 ทางเลือกที่สำคัญ แต่เมื่อได้กลั่นกรองเมื่อเขียนในรายงานการวิจัยผู้วิจัยอาจไม่เห็นด้วยกับทั้ง 5 ทางเลือกก็ได้ ฉะนั้นผู้วิจัยก็ต้องพิจารณาว่าทางเลือกใดจะจูงใจผู้อ่านให้เลือกปฏิบัติได้อย่างสมเหตุผลกว่ากัน

งานชิ้นต่อไปก็คือรวบรวมและเรียงลำดับหัวข้อเรื่องที่เป็นทางเลือกลำดับก่อนหลังตามหลักตรรกวิทยาในขั้นตอนนี้เองผู้วิจัยก็จะเห็นความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างทางเลือกที่ 3 ซึ่งมีข้อสรุปผลเป็นเหตุผลสนับสนุนว่าในอนาคตนั้นอุตสาหกรรมจักรยานจะไม่เจริญรุ่งเรืองและบริษัทควรเลือกผลิตสินค้าหลายแบบหลายประเภทและทางเลือกอื่น ๆ อีก 4 ทางเลือก ซึ่งล้วนแต่มีเหตุผลสนับสนุนว่าบริษัทอาจจะประสบผลสำเร็จเกี่ยวกับการผลิตจักรยาน ฉะนั้นผู้วิจัยทราบว่าในรายงานการวิจัยควรมีข้อเสนอแนะเพียง 2 ทางเลือกคือ

1. ทางเลือกแรก เสนอแนะให้บริษัทจำหน่ายผลิตภัณฑ์หลายแบบหลายประเภท (Diversification) ไม่ควรทุ่มเทความหวังในการผลิตจักรยาน
2. ทางเลือกที่สอง เสนอแนะให้บริษัทติดตามทำการผลิตจักรยานต่อไปภายในเงื่อนไขที่จะต้องกระตุ้นเกี่ยวกับภาษีศุลกากร กำหนดโควตาการนำเข้า

การสังเคราะห์ส่วนจากต่างประเทศ และผลิตจักรยานขนาดกลาง

สำหรับรายงานการวิจัยนั้นมีอยู่สองส่วนที่สำคัญซึ่งผู้วิจัยสามารถใช้ในการ กระตุ้นผู้อ่านก็คือส่วนที่เป็นบทนำเบื้องต้น (Introduction) และส่วนที่เป็นสรุปผล และข้อเสนอแนะ ในส่วนที่เป็นบทนำเบื้องต้นของรายงานการวิจัยอาจเป็นการเตือนให้ ผู้อ่านทราบว่าสรุปผลการวิจัยแสดงว่าอุตสาหกรรมผลิตจักรยานในอนาคตนั้นไม่แจ่มใสเพื่อ ให้ผู้อ่านที่เป็นผู้บริหารเตรียมใจ ส่วนสรุปผลทั้งหมดจะเขียนไว้ในตอนสุดท้ายของข้อ เสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อมิให้ผู้บริหารมองใบแจ้งร้ายเสียก่อน และเป็นการจูงใจให้ผู้บริหารติดตามอ่าน ในส่วนสุดท้ายของรายงานที่เป็นข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารเลือกปฏิบัติ

เหตุผลสนับสนุนข้อเสนอแนะ

การเขียนอธิบายเหตุผลเพื่อสนับสนุนแนวทางเลือกปฏิบัติตามที่ได้ เสนอแนะ ไว้นั้น ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาให้รอบคอบอีกครั้งหนึ่งว่าจะ เริ่มต้นด้วยเหตุผลอะไรก่อนหรือหลัง ในระหว่างเหตุผลต่าง ๆ ของในแต่ละทางเลือก ฉะนั้นผู้วิจัยจะต้องวางแผนในการ เชื่อมโยงแนวความคิดจากเหตุผลที่สำคัญมากไปสู่เหตุผลที่สำคัญรองลงมาตามลำดับ หรือจะเริ่มต้นจากเหตุผลที่สำคัญน้อยกว่าไปสู่เหตุผลที่สำคัญมากกว่าตามลำดับก็ได้ การเรียงลำดับเหตุผล ก็เป็นเรื่องเกี่ยวกับศิลปะ ทางตรรกวิทยาของผู้วิจัยแต่ละท่าน ทั้งนี้ก็เป็นเทคนิคในการจูงใจผู้อ่านอย่างหนึ่งที่ผู้วิจัยมุ่งหวังให้เลือกปฏิบัติ

ผู้วิจัยควรคิดว่าผู้อ่านรายงานการวิจัยนั้นต้องการอ่านข้อสรุปและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางเลือกปฏิบัติกับงานของเขาได้ ไม่ใช่เป็นเพียงแต่แจ้งข้อมูลหรือข้อ สนทนาให้ผู้อ่านทราบเท่านั้น ฉะนั้นผู้วิจัยจะต้องคาดการณ์ได้ว่าผู้บริหารธุรกิจหรือผู้อ่าน ต้องการให้รายงานข้อสรุปผลที่มีรายละเอียดอย่างมีระบบ เพราะผู้บริหารธุรกิจจะอ่านข้อสรุปผลในขั้นแรก และอ่านเหตุผลเป็นขั้นที่สอง และอ่านรายละเอียดของข้อมูลที่สนับสนุน เบื้องหลังเหตุผลดังกล่าวในขั้นสุดท้าย ไม่ควรให้ผู้อ่านค้นหาสิ่งที่เขาต้องการจากรายงาน กลับไปวนมาจนทำให้เสียเวลาอันมีค่าของผู้บริหารธุรกิจ และถ้าคาดการณ์ว่าผู้อ่านสนใจที่

จะดูแบบสอบถามและข้อมูลอื่น ๆ ด้วย สิ่งเหล่านั้นก็ควรนำมาแนบไว้ในภาคผนวกของรายงาน แต่ไม่ควรนำมารวมไว้เป็นส่วนสำคัญก่อนที่ผู้อ่านจะได้อ่านรายงานการวิจัยตั้งแต่ต้นจนจบ

การลำดับเหตุผลสนับสนุนตามหลักตรรกวิทยานั้น ในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้วก็จะกลายเป็นปัจจัยที่ไม่อาจนำมาใช้จูงใจผู้อ่านได้ง่าย ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากตัวอย่างข้อสรุปผลทั้ง 10 ข้อดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะทางเลือกที่สองโดยให้บริษัทผู้ผลิตจักรยานต่อไป เมื่อจะลำดับเหตุผลสนับสนุนอาจจะกล่าวถึงชิ้นส่วนประกอบรถจักรยานก่อน อธิบายถึงอัตราภาษีศุลกากรหรือว่าจะกล่าวหลังจากอธิบายถึงการกำหนดโควตากรนำเข้า ผู้วิจัยอาจจะเริ่มต้นกล่าวถึงเรื่องชิ้นส่วนประกอบรถจักรยานเสียก่อนและอธิบายผลดีผลเสียและอธิบายผลดีผลเสียจากการสั่งซื้อชิ้นส่วนประกอบดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อจากนั้นจึงสรุปว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุนที่มีคุณค่ากว่าการเสี่ยงโดยวิธีอื่น ๆ การลำดับเช่นนี้ก็อาจยากที่จะให้ไปเป็นไปตามหลักตรรกวิทยา เพื่อสรุปในขั้นสุดท้ายว่าเป็นการประหยัดที่มีคุณค่ากว่าการเสี่ยง ก่อนที่ผู้วิจัยจะได้อ้างถึงถึงอันตรายว่าการสั่งซื้อชิ้นส่วนประกอบจักรยานเข้ามาจากต่างประเทศจะเป็นการทำลายหรือบั่นทอนความพยายามที่จะผลักดันให้มีการกำหนดโควตากรนำเข้าหรือการตั้งกำแพงภาษีศุลกากร ฉะนั้นผู้วิจัยอาจจะสรุปผลการสั่งซื้อชิ้นส่วนประกอบเข้ามาหลังจากที่ได้อธิบายผลดีและผลเสียทั้งหมดเสียก่อน

เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้วิจัยก็จะเริ่มด้วยการอธิบายเรื่องการตั้งกำแพงภาษีศุลกากรและการกำหนดโควตากรนำเข้าเสียก่อน ต่อจากนั้นก็กล่าวถึงชิ้นส่วนประกอบจักรยาน วิธีดังกล่าวนี้ก็จะต้องอธิบายถึงผลดีและผลเสียของกำแพงภาษี และชี้ให้เห็นว่าการกำหนดโควตากรนำเข้าควรจะเป็นวิธีที่ดีกว่าการตั้งกำแพงภาษีศุลกากร ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงแนวทางเพื่อให้เห็นว่ากรกำหนดโควตากรนำเข้าเป็นสิ่งจำเป็นจริง ๆ สำหรับบริษัทอเมริกันผู้ผลิตจักรยาน และอันตรายจากการนำเข้าต่อจากนั้นจึงกล่าวถึงชิ้นส่วนประกอบจักรยานที่จำเป็นจะต้องสั่งซื้อเข้ามา ผู้วิจัยกำลังจะสรุปว่าบริษัทต้องการให้มีการกำหนดโควตากรนำเข้าดังนั้นก็ควรชี้ให้เห็นผลดีและผลเสียของการนำเข้า กรณีดังกล่าวก็เป็นกรยากที่จะลำดับเหตุผลสนับสนุนตามหลักตรรกวิทยา

เมื่อไม่สามารถจะเรียงลำดับเหตุผลได้เหมาะสมดังกล่าวดังข้างต้นเช่นนี้  
ผู้วิจัยก็จำเป็นต้องตัดสินใจอธิบายเหตุผลของทั้งสามประเด็น คือ

- (1) ชิ้นส่วนประกอบจักรยานที่จะนำเข้า
- (2) การตั้งกำแพงภาษีศุลกากร
- (3) การกำหนดโควต่านำเข้า

ทั้ง 3 ประเด็นข้างบนนี้จะต้องสรุปผลของแต่ละประเด็น และแต่ละประเด็น  
ก็ถือว่าเป็นทางเลือกที่ไม่สามารถจะเลือกได้เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง แต่เนื่องจากบริษัท  
จำเป็นจะต้องแก้ปัญหาซึ่งมีลักษณะเป็นทางสามแพร่ง เช่นนี้ก็จำเป็นจะต้องเลือกทางใดทาง  
หนึ่ง ผู้วิจัยอาจกำหนดโครงสร้างอธิบายเหตุผลเพื่อสนับสนุนได้ดังนี้

ทางเลือกที่หนึ่ง ควรผลิตสินค้าหลายแบบหลายชนิด ทั้งนี้เนื่องจากในอดีต  
ตลาดจักรยานไม่แจ่มใส ในอนาคตก็ไม่มีแนวโน้มที่จะเจริญ  
ก้าวหน้า.....

ทางเลือกที่สอง ถ้าบริษัทยังคงจะผลิตจักรยานต่อไปอีก สิ่งที่บริษัทจะต้อง  
ทำก็คือ

- ก. มุ่งผลิตจักรยานขนาดกลาง
- ข. ชิ้นส่วนประกอบจักรยานที่จำเป็นจะต้องสั่งซื้อเข้ามาจาก  
ต่างประเทศ
- ค. การตั้งกำแพงภาษีศุลกากร
- ง. การกำหนดโควต่านำเข้า
- จ. สรุปให้เห็นว่าบริษัทจะต้องสั่งซื้อชิ้นส่วนประกอบเข้ามา  
จากต่างประเทศโดยวิธีให้รัฐกำหนดโควต่านำเข้า  
หรือตั้งกำแพงภาษีศุลกากร และเน้นเหตุผลให้เห็น  
ว่าควรผลิตจักรยานขนาดกลาง

# เค้าโครงหรือสังเขปของรายงานการวิจัย

## (OUTLINE OF RESEARCH REPORT)

ไม่ว่าจะเป็นการเขียนตำรา วิทยานิพนธ์ หรือรายงานการวิจัยจะต้องเริ่มต้นด้วยการกำหนดเค้าโครงเสียก่อน สำหรับเค้าโครงที่ผู้วิจัยนิยมปฏิบัติมีส่วนต่างๆ ประกอบเข้าด้วยกันเป็นรูปเล่มเรียงตามลำดับของแต่ละส่วนดังนี้

1. หัวเรื่อง (Title Page)
2. ใบอนุมัติ (Approval Sheet)
3. กิติกรรมประกาศ (Acknowledgement)
4. ตารางสารบัญ (Table of Contents)
5. บัญชีรายชื่อตาราง (List of Tables)
6. บัญชีรายชื่อภาพ (List of Figures)
7. บทความของบท (Context Chapters)
8. เนื้อหาสารสำคัญ (Major Divisions)
9. ภาคผนวก (Appendix)
10. บรรณานุกรม เชิงอรรถ (Bibliography Footnote)
11. อภิธานศัพท์ (Index)

### หัวเรื่อง

#### (TITLE PAGE)

ความนำของเรื่องที่จะวิจัยควรพรรณนาให้สั้นและได้ความหมายมีหลักอยู่ว่า จะต้องให้ผู้อ่านเข้าใจถึงรายงานการวิจัยและจะต้องสะท้อนถึงชื่อเรื่องของการวิจัย แสดงถึงขอบข่ายของรายงานเท่าที่จำเป็น และบ่งบอกถึงวิธีวิจัยที่ใช้ควรให้คำที่มีความหมาย ชัดแจ้งหรือมีฉะนั้นก็ต้องมีอภิธานศัพท์และควรใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่เพื่อจูงใจผู้อ่าน

## ใบอนุมัติ

### (APPROVAL SHEET)

โดยปกติก่อนจะเริ่มค้นทำการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องยื่นขอเสนอโครงการวิจัย เพื่อให้ผู้จัดการใหญ่หรือผู้ให้ทุนสนับสนุน เช่น ชื่ออนุมัติ เสียก่อน แต่กรณีที่เป็นวิทยานิพนธ์ นักศึกษาก็จะยื่นขออนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาประจำคณะเพื่อลงนามอนุมัติและแนบปลิวที่ลงนามอนุมัติให้ทำการวิจัยดังกล่าวจะนำมารวมไว้ในรายงานการวิจัยโดยเรียงไว้เป็นลำดับที่สองต่อจากหน้าที่เป็นหัวเรื่องการวิจัย

## กิตติกรรมประกาศ

### (ACKNOWLEDGMENT)

กิตติกรรมประกาศก็เป็นอีกส่วนหนึ่งในรายงานการวิจัยที่จะใช้ประกาศกิตติกรรมของบุคคลอื่นที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง หากจะมีการชื่นชมก็ควรเป็นคำกล่าวสั้น ๆ ง่าย ๆ และเป็นกลาง ๆ สำหรับการช่วยเหลือหรือให้ความร่วมมือสนับสนุนเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบทั่วกัน

## ตารางสารบัญ

### (TABLE OF CONTENTS)

จุดมุ่งหมายของตารางสารบัญก็เพื่อให้รายงานการวิจัยเป็นแบบรายงานที่สมบูรณ์ และช่วยให้ผู้อ่านสามารถค้นหาประเด็นที่สนใจสะดวกรวดเร็วขึ้น สารบัญประกอบด้วยรายชื่อหัวข้อเรื่องของแต่ละบทและตัวเลขบทที่ตามลำดับ และตัวเลขระบุจำนวนหน้าเลขที่ว่าเริ่มตั้งแต่หน้าเลขที่เท่าใดและบทนั้นจบลงในหน้าเลขที่เท่าใด แต่ละหัวข้อเรื่องบทหนึ่ง ๆ ยังแบ่งออกเป็นหัวข้อเรื่องย่อย ๆ ตามลำดับความเกี่ยวเนื่องเพื่อชี้แจงเนื้อหาสาระสำคัญในบทนั้น ๆ

โดยปกติรายงานการวิจัยจะมีตารางบรรจุข้อมูลที่วิเคราะห์และมีตัวเลขกำกับ ตารางหรือภาพเลขที่ ฉะนั้นจึงควรมีสารบัญของตารางดังกล่าวไว้ในบทนั้น หรือในบาง ครั้งหากมีตารางจำนวนมากก็อาจแยกเป็นสารบัญของตารางดังกล่าวไว้ต่างหากก็ได้ ซึ่งจะต้องมีหัวข้อเรื่องบนตารางไว้ทุก ๆ ตาราง กราฟ แผนภูมิ แผนที่ หรือรูปภาพ

บทความของบท

### (CONTEXT CHAPTERS)

บทความของบทนั้นควรจะเรียงลำดับตามตรรกวิทยา ซึ่งมี 3 ส่วนคือ

(1) บทนำ ซึ่งเป็นการกล่าวถึงลักษณะทั่วไปและความสำคัญของปัญหาที่จะศึกษา เป็นการทำให้ผู้อ่านเห็นรายงานการวิจัย কেনต์คภายในไม่กี่หน้าของรายงาน

(2) ส่วนที่เป็นการนำเสนอหลักฐานเพื่อสรุปคำตอบของปัญหา ส่วนนี้เป็น ส่วนสำคัญซึ่งอาจแยกออกเป็นบท ๆ ในแต่ละบทควรสรุปย่อเกี่ยวกับเอกสารหรือหลักฐาน ไว้ในตอนจบของบท

(3) ส่วนที่เป็นการย่อและสรุปผลของรายงานอาจมีเพียงบทเดียวหรือ หลายบท และอาจมีส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะของผู้วิจัยอื่นเป็นตอนจบของรายงานการวิจัย

เนื้อหาสาระสำคัญในตัวรายงาน

### (MAJOR DIVISIONS OF A REPORT)

ส่วนนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของรายงานการวิจัยเพราะเป็นตัวของรายงาน ทั้งหมด ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นส่วนย่อย ๆ อีกดังนี้

1. เป็นส่วนที่อธิบายถึงเหตุผลในการทำวิจัย
2. เป็นส่วนที่อธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย
3. เป็นส่วนที่นำเสนอข้อมูลที่เป็นหลักฐานที่ได้จากการวิเคราะห์
4. เป็นส่วนสรุปผลหรือคำตอบที่ได้จากการวิจัยทั้งโครงการ



ในส่วนที่เรียกว่าเป็นเนื้อหาสาระสำคัญในตัวรายงาน ในทางปฏิบัติผู้วิจัยจะแยกออกเป็นบทๆ (Chapters) ส่วนจำนวนบทของแต่ละส่วนขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการ ความสนใจของผู้อ่าน เทคนิคของผู้เขียนและปัจจัยอื่น ๆ

ภาคผนวก

(APPENDIX)

ภาคผนวกเป็นส่วนที่เพิ่มเติมขึ้นเพื่อให้รายงานการวิจัยนั้นสมบูรณ์ขึ้น ซึ่งอาจเป็นส่วนที่เสนอเกี่ยวกับตารางเชิงสถิติ รายละเอียดประกอบแบบฟอร์มของแบบสอบถาม หรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการสัมภาษณ์สำหรับโครงการวิจัยนั้น ๆ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่มีประโยชน์สนับสนุนหลักฐานหรือเอกสารประกอบ ในภาคผนวกนั้นอาจจะแบ่งออกเป็นส่วน ๆ หรือหมวดหมู่โดยใช้ตัวอักษรหรือตัวเลขกำกับหมวดหมู่นั้น ๆ ไว้

บรรณานุกรมและเชิงอรรถ

(BIBLIOGRAPHY FOOTNOTE)

การลงเชิงอรรถเป็นการบันทึกแหล่งที่มาของข้อมูลหรือสิ่งที่พิมพ์ เช่น เกี่ยวกับการบันทึกบรรณานุกรมท้ายบทหรือท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้อ่านทราบว่า เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ แต่แตกต่างกันที่ว่าเชิงอรรถบอกที่มาของตอนใดตอนหนึ่ง เฉพาะเจาะจงของข้อสันเทศน์ที่อ้างถึง และวิธีการเขียนเชิงอรรถต้องมีตัวเลขกำกับไว้เหนือบันทึกของข้อความนั้น เล็กเล็กน้อยและเรียงลำดับตัวเลขของเชิงอรรถไว้ในแต่ละหน้า แต่ละบท หรือเรียงลำดับตลอดทั้งเล่มของรายงานก็ได้ และอ้างถึงไว้ในส่วนล่างของหน้ากระดาษนั้น ๆ หรืออาจนำมารวมไว้ในภาคผนวกของรายงาน

อภิธานศัพท์

(INDEX)

การอภิธานศัพท์นั้นอาจไม่จำเป็นสำหรับนักศึกษาที่ฝึกหัดทำวิจัย แต่ถ้าเป็นผลงานการวิจัยที่จะพิมพ์เผยแพร่ต่อสาธารณชนก็ควรมีอภิธานศัพท์ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่าน

รายงานการวิจัยในหน้าอภิธานศัพท์นั้นอาจมีรายละเอียดอ้างอิงถึงส่วนที่สำคัญในรายงาน เช่น ชื่อบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ หัวเรื่อง นิยามศัพท์

เทคนิคการเสนอผลการวิจัยด้วยวาจา  
(TECHNIQUE OF ORAL PRESENTATION)

ผลการวิจัยนั้นอาจนำเสนอได้อีกวิธีหนึ่งก็คือการนำเสนอด้วยวาจา แม้จะมีการนำเสนอเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วก็ตามผู้บริหารธุรกิจที่จะนำผลสรุปจากการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้เป็นเครื่องมือประกอบในการตัดสินใจนั้นอาจขอร้องให้ผู้วิจัยได้อธิบายด้วยวาจาอีกชั้นหนึ่ง การเสนอผลการวิจัยด้วยวาจาก็ต้องอาศัยเทคนิคเพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจตั้งแต่ต้นจนจบภายในระยะเวลาที่จะอำนวย และขณะเดียวกันก็ต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ฟังหาโอกาสอ่านรายงานส่วนต่าง ๆ อีกครั้งหนึ่ง แต่ไม่ใช่เป็นการนำรายงานที่เขียนไว้แล้วมาอ่าน ฉะนั้นการนำเสนอรายงานด้วยวาจาควรดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

- ในขั้นตอนแรก ควรอธิบายให้สั้นและย่อในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทนำเบื้องต้นกล่าวถึงความสำคัญของปัญหาและสิ่งที่ค้นหาได้จากการวิจัยและเสนอแนะทางเลือกที่จะนำไปปฏิบัติหรือประกอบในการตัดสินใจ
- ในขั้นตอนที่สอง ควรกล่าวถึงรายงานโดยรวมรายละเอียดต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้สมบูรณ์เสมือนผลผลิตใหม่หรืองานชิ้นใหม่ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ให้เห็นได้ชัดแจ้ง ถ้าในกรณีที่ผู้วิจัยได้เขียนรายงานไว้แล้วเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้วิจัยก็ควรชี้แจงส่วนต่าง ๆ ของรายงานโดยสังเขปเพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังตั้งใจจะเสียสละเวลาอันมีค่าของเขาอ่านรายงานในส่วนต่าง ๆ อีกครั้งหนึ่ง
- ในขั้นตอนที่สาม ควรเป็นช่วงที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ซักถามโดยผู้วิจัยจะต้องใช้เทคนิคกระตุ้นให้ผู้บริหารธุรกิจถามถึงสิ่งที่ค้นหาได้หรือวิธีดำเนินการวิจัย