

การสื่อสารทางธุรกิจ และมาตรฐานการสื่อสาร ข้อมูลธุรกิจสากล

ดร.ไพลิน ตรงเมธีรัตน์

ดร.นนทวรรณ ยมจินดา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การสื่อสารทางธุรกิจและการจัดทำรายงานทางการเงินโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์และรูปแบบในการนำเสนอรายงานที่เหมาะสมจะช่วยพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารและผู้รับสารได้ การใช้มาตรฐานการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business Communication Standards: IBCS) เพื่อการออกแบบการสื่อสารทางธุรกิจที่เป็นมาตรฐานต่อสาธารณะ ซึ่งให้คำแนะนำในการจัดระเบียบและโครงสร้างเนื้อหาโดยการนำเสนอเรื่องราวที่เหมาะสม การนำเสนอเนื้อหาโดยใช้การออกแบบให้เห็นภาพที่เหมาะสม และการทำให้เนื้อหาเป็นมาตรฐานด้วยเครื่องหมายที่สอดคล้องกันจะช่วยให้การสื่อสารข้อมูลทางการบัญชีทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: มาตรฐานการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างประเทศ การแสดงภาพข้อมูล

Business Communication and International Business Communication Standards

Dr.Pailin Trongmateerut

Dr.Nontawan Yomchinda

Assistant Professor of Accounting Department

Thammasat Business School, Thammasat University

ABSTRACT

An appropriate format of business communication and financial reporting definitely enhances the quality and effectiveness in conveying information to management and audience. The International Business Communication Standards (IBCS) is recommended as standards for data visual design for public. IBCS provides standard notations for organizing and structuring content in proper storyline. Presenting data using data visual design and standard notation can convey the content of accounting information within and to outside an organization more effectively and efficiently.

Keywords: International Business Communication Standards, Data Visualization

บทนำ

หน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของนักวิชาชีพบัญชี คือ การจัดทำรายงานทางการเงินอันสะท้อนสถานะทางการเงิน และผลการประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามควร ประกอบด้วย การแสดงตัวเลขที่เป็นตัวเงินดังแสดงในงบการเงิน และสารสนเทศที่ไม่เป็นตัวเงิน ดังแสดงในรายงานประจำปี และรายงานเพื่อความยั่งยืน ซึ่งจัดทำขึ้นอย่างสอดคล้องกับมาตรฐานรายงานทางการเงิน (IFRS) และ Global Reporting Initiative (GRI) นวัตกรรมด้านการรายงานทางธุรกิจได้ก้าวหน้าเพื่อความโปร่งใส และรักษาสิทธิของผู้ที่มีส่วนได้เสีย นอกจากการรายงานเพื่อผู้ใช้ภายนอก การรายงานภายในธุรกิจมีมิติที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน คือ การสื่อสารทางธุรกิจที่สร้างผลอันทรงพลังและผลักดัน การปฏิบัติการรวมถึงส่งผลต่อการตัดสินใจในธุรกิจ

ในทางปฏิบัติการจัดทำรายงานภายในองค์กร มักใช้ เครื่องมือต่างๆ เช่น กระดาษทำการ (Spreadsheet) ตาราง อัตราส่วน แผนภาพ กราฟ เทคนิคสามมิติ มาตราวัด ความเร็ว (Speedometer) แผงแสดงตัวชี้วัด (Dashboard) รายงานและการนำเสนอในรูปแบบต่างๆ ถูกผลิตขึ้นมา ทุกวัน โดยมีความหลากหลายทั้งในด้านรูปแบบ สี สัน ขนาด ความยาวตามความพึงพอใจของผู้จัดเตรียม ความ หลากหลายเพิ่มมากขึ้นด้วยคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ประยุกต์และกระดาษทำการที่ทรงพลังช่วยลดความสับสน ในการวิเคราะห์ จัดรูปแบบ และสร้างแผนภูมิ ถึงแม้ว่า การแสดงผลภาพข้อมูล (Data Visualization) มีแนวโน้ม ที่ช่วยลดปัญหาการสื่อสาร แต่การสื่อสารด้วยรายงาน ทางธุรกิจในองค์กรกลับไม่ได้ทำให้ทุกคนเข้าถึงและเข้าใจได้ ผลท้ายสุดคือ ผู้บริหารมักไม่สามารถทำงานกับรายละเอียด ข้อมูลที่นำเสนอ ซึ่งเป็นผลเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และพลาดการตัดสินใจที่สำคัญ

ความท้าทายในการรายงานทางธุรกิจย่อมนำไปสู่ ช่องว่างและโอกาสที่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการบัญชีจะ ประยุกต์ใช้การและนวัตกรรมทางการรายงานเพื่อพัฒนา คุณภาพและประสิทธิภาพในการสื่อสารนำเสนอสารสนเทศ

ให้กับผู้บริหารและผู้รับสารได้ตรงตามความตั้งใจที่จะ ถ่ายทอดได้อย่างเหมาะสม บทความนี้อภิปรายและเสนอ แนวทางในการสื่อสารทางธุรกิจที่ควรนำมาประยุกต์ใช้ ใน องค์กร โดยแบ่งเป็นสองหัวข้อ ได้แก่ หลักการสื่อสาร เป็นลายลักษณ์อักษรที่ทรงพลัง และมาตรฐานการสื่อสาร ทางธุรกิจสากล (International Business Communication Standards: IBCS) พร้อมนำตัวอย่างรายงานตาม IBCS ทรัพยากรที่สามารถนำมาใช้และความท้าทายในการนำ IBCS มาใช้ในองค์กร

หลักการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร

ช่องว่างด้านทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ภายในกิจการนับเป็นความท้าทายในการพัฒนาประสิทธิภาพ การรายงานข้อมูลทางการบัญชีสำหรับบุคลากรด้านการ บัญชีและการเงิน (Somchai Supphatada, 2017) สรรพเทหะจะทรงคุณค่าเมื่อมีการสื่อสารข้อมูลที่ผ่านการ วิเคราะห์อย่างเหมาะสมรวมถึงข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ ที่ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติให้ดีขึ้น การสื่อสารที่ด้อยคุณภาพ เป็นอุปสรรคให้ทำให้ไม่สามารถใช้สารสนเทศเพื่อขับเคลื่อน ให้กลายเป็นการปฏิบัติงานจริงเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร เนื่องจากบุคลากรในองค์กรไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ละเลยการวิเคราะห์ และกิจการดำเนินการได้ไม่ดีตามที่ ควรจะเป็น Donovan (2016) กล่าวถึงหลักการสี่ข้อ เพื่อการสื่อสารด้วยการเขียนที่ดี ได้แก่ พิระมิดคว่ำ เขียน เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติ รู้จักผู้รับสาร และการฝึกหัดสร้าง ความดีพร้อม ดังนี้

พิระมิดคว่ำ (the inverted pyramid)

ในทฤษฎีวิชาชีพ ยิ่งตำแหน่งผู้นำระดับสูงยิ่งมีเวลาน้อยมาก จึงควรเขียนข้อเท็จจริงที่สำคัญที่สุดและไว้ตั้งแต่ตอนต้น หรือบทนำของรายงานต่างๆ หลักการพิระมิดคว่ำ หรือ กรวยคว่ำ คือ การลำดับความสำคัญของการส่งข่าวสาร จัดลำดับให้ความสำคัญกับข้อความหลักๆ ไว้ก่อนอันดับต้นๆ เพื่อแสดงให้ผู้บริหารทราบว่า ผู้นำเสนอข้อมูลตระหนัก

และเคารพในเวลาอันมีค่าของผู้บริหาร จึงต้องเขียนรายงานให้มีความแจ่มชัด (Clarity) และความกะทัดรัด (Brevity) โดยใช้หลักในการดำเนินการและตัดสินใจอย่างว่องไว ดังนั้นควรถ่ายทอดสารสนเทศที่มีความสำคัญกับผู้รับสาร ในการสื่อสารทุกประเภท ให้นำเสนอสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อผู้รับสารและข้อเสนอแนะตั้งแต่เริ่มแรก เพื่อให้ผู้รับสารที่มีเวลาจำกัดสามารถเข้าใจข้อความที่ต้องการถ่ายทอดและให้ทางเลือกแก่ผู้รับสารที่จะอ่านต่อไปหรือหยุดหากเนื้อความไม่เกี่ยวข้องกับงานการตัดสินใจของผู้อ่าน

เขียนเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติ (write to drive action)

การเขียนที่เข้มแข็งแสดงถึงเจตนาที่ชัดเจนสื่อสารให้กับผู้อ่านได้เข้าถึงเร็วที่สุด ไม่ว่าจะเป้าหมายในการสื่อสารคืออะไร โดยใช้ถ้อยคำถ่ายทอดผลลัพธ์ตามที่ตั้งใจ การเขียนที่แสดงถึงการให้เหตุผลที่ขัดแย้งกัน หรือ ปราศจากทิศทางผลลัพธ์ที่ชัดเจน เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ในทางธุรกิจ หลักการทั่วไป ของการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิบัติ นั้น คือต้องผ่านการทดสอบคำถาม “แล้วไง (so what?)” เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการตัดสินใจในการนำไปใช้ปฏิบัติต่อไป นอกจากข้อเท็จจริงหรือสารสนเทศที่สำคัญแล้ว เพิ่มการเสนอมุมมอง ผลกระทบจากการคาดการณ์ และเสนอด้วยคำแนะนำในเวลานั้นด้วย แม้นักวิเคราะห์ไม่สนใจในประสบการณ์หรือความชำนาญ แต่คุณยังคงคร่ำครวญอยากรู้ว่า มีมุมมองที่ต่างเพื่อนำเสนอให้กับผู้บริหาร และอยากรู้ว่า นักวิเคราะห์จะดำเนินการอะไรหากทำงานในตำแหน่งนั้นๆ

รู้จักผู้รับสาร (know your audience)

ในการเขียนคำแนะนำ การปฏิบัติหรือการอธิบายรายการบันทึกบัญชีที่ซับซ้อน ต้องใช้วิธีการอธิบายที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับผู้รับสาร หากผู้รับสารมีความเชี่ยวชาญด้านบัญชี ย่อมต้องการอธิบายรายละเอียด มาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง การแสดงเหตุผลอันสมควรต่อรายการที่ซับซ้อนนั้น และบัญชีที่ต้องบันทึกรายการ ในทางกลับกัน

หากผู้บริหารที่ไม่ใช่นักบัญชี เช่น ประธานภูมิภาค (Regional President) เป็นผู้รับสาร ผู้รายงานย่อมต้องใช้การสื่อสารอย่างย่อ เพื่อแสดงถึงผลกระทบต่อเป้าหมายและกิจการ ยืนยันว่าได้รับความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง การแบ่งแยกการรายงานตามผู้รับสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการสื่อสารข้ามสายงาน ฝ่ายการตลาดและขายมักใช้ภาษาและคำศัพท์ต่างจากฝ่ายการเงินและการบัญชีใช้ ดังนั้น หากต้องการโน้มน้าวงานที่อยู่ต่างสายงานกัน ย่อมต้องใช้การสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ผู้รับสารเข้าถึงได้

การฝึกฝนสร้างความพร้อม (practice makes perfect)

การเขียนที่ดีไม่ใช่เรื่องง่าย หากแต่เป็นผลจากความพยายาม และกาขจัดอุปสรรคความคิดที่แจ่มชัด การฝึกฝนช่วยพัฒนาเรเชียน ให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจงหาโอกาสที่จะเขียนและรับฟังความเห็นสะท้อนผลการเขียนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันนี้และฝึกฝน เพื่อปรับปรุงความชัดเจนในการสื่อสาร กลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยได้อีกอย่าง คือ วิเคราะห์งานเขียนของบุคคลอื่นเพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนในการสื่อสารจากหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นอีเมล บันทึกข้อความจดหมาย หรือรายงานการวิเคราะห์ การอ่านวิเคราะห์ ถ้อยความการสื่อสารของบุคคลต่างๆ ช่วยพัฒนารูปแบบการเขียนของตน การเขียนอย่างแจ่มชัดก็จะดำเนินอย่างเป็นธรรมชาติ หายที่สุดก็เป็นความเคยชินในความประณีตในการเขียน การเขียนที่ดีจะเพิ่มผลอันทรงคุณค่าในการวิเคราะห์และการเสนอแนะและส่งผลเชิงบวกต่อธุรกิจ

นอกจากหลักการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่ดีมีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดสารสนเทศแล้ว การรายงานตัวเลขทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องถูกนำเสนอในรูปแบบและสืบตามความพึงพอใจของผู้จัดเตรียม แต่อาจจะมีได้นำไปสู่การถ่ายทอดสารที่ครบถ้วนและทำให้มองเห็นภาพพจน์ของข้อมูลที่ต้องการนำเสนอได้ อุปสรรคในการสื่อสารรายงานทางธุรกิจอีกประการ คือ รายงานทางธุรกิจที่ใช้กันทั่วไป

ขาดความสอดคล้องและความสามารถในการเปรียบเทียบกันได้

มาตรฐานการสื่อสารข้อมูลธุรกิจสากล (IBCS)

หากลองสุ่มเลือกรายงานสักสิบอย่างจากในบริษัท ท่านอาจจะพบวิธีการนำเสนอสิบอย่าง รายงานบางฉบับเสนอข้อความถ้อยคำในตอนต้น บางฉบับไม่มีคำพูดใดๆ รายงานส่วนใหญ่ไม่บอกถึงค่านิยาม หรือ ไม่อธิบายถึงตัวย่อของตัวชี้วัดสมรรถนะที่แสดงในแผนภาพ การแสดงสารสนเทศต่างๆ ขาดความคงเส้นคงวาในรูปแบบการนำเสนอ (Faisst & Michels-Kim 2016) เช่น การแสดงหน่วยเงินในงบการเงิน อาทิเช่น (หน่วย: บาท) (พันบาท) หรือ พันบาท กระทั่งการเลือกนำเสนอข้อมูลด้วยแผนภูมิวง (Pie Chart) แผนภูมิแท่ง (Bar Chart) หรือ แผนภูมิเส้น (Lines) แม้เป็นการจัดทำรายงานในบริษัทเดียวกันก็ไม่มีมาตรฐานหรือความสม่ำเสมอในการออกแบบและเข้าใจรายงานได้ (Visual Design of Report) ทางแก้ปัญหาที่น่าสนใจทางหนึ่ง คือ การใช้มาตรฐานการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business Communication Standards: IBCS) ซึ่งคิดค้นและพัฒนาโดย Rolf Hichert เริ่มในปี พ.ศ. 2547 และบรรลุเป็นข้อสรุปในปี พ.ศ. 2556 โดยเผยแพร่ข้อเสนอเพื่อการออกแบบการสื่อสารทางธุรกิจที่เป็นมาตรฐานต่อสาธารณชน (Lapaque 2015) IBCS เสนอหลักการและข้อแนะนำเพื่อการออกแบบซึ่งช่วย (1) จัดระเบียบและโครงสร้างเนื้อหา โดยเรื่องราวที่เหมาะสม (2) นำเสนอเนื้อหาโดยใช้การออกแบบให้เห็นภาพที่เหมาะสม (Visual Design) และ (3) ทำให้เนื้อหาเป็นมาตรฐานด้วยเครื่องหมาย (Notation) ที่เป็นอย่างเดียวกันและสอดคล้องกัน

องค์กรที่ได้รับและประยุกต์ใช้หลักการของ IBCS และประสบความสำเร็จในการปฏิวัติการรายงานทางการเงิน เช่น กลุ่ม Credit Suisse ผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารด้าน Private Banking และการจัดการความมั่งคั่ง (Wealth Management) Swiss Post ธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารทางไปรษณีย์ และบริการการเงิน Philips กลุ่มธุรกิจ

ระดับโลกด้านเทคโนโลยีสุขภาพ วิถีชีวิตผู้บริโภค และการให้แสงสว่าง ซึ่งมีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์ กลุ่มธุรกิจเหล่านี้ได้ใช้ IBCS ในการสื่อสารและขับเคลื่อนการสร้างมูลค่าและเร่งการเจริญเติบโต

สูตรสำเร็จของ IBCS

ในเบื้องต้นสูตรสำเร็จของ IBCS (SUCCESS formula of IBCS) ที่ Hichert เสนอประกอบด้วยกฎเกณฑ์และคำจำกัดความเพื่อพัฒนาการสื่อสารทางธุรกิจดังแสดงภาพที่ 1 ต่อมาจึงได้พัฒนาเป็น IBCS Association ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่พัฒนาและเผยแพร่หลักการสำคัญ 10 ข้อของ IBCS และมาตรฐานในการสื่อสารทางธุรกิจ (ดาวน์โหลดได้จาก www.ibcs-a.org)

นอกจากนี้ IBCS เวอร์ชัน 1 ขยายความได้ว่าการสื่อสารทางธุรกิจเป็นไปตาม IBCS เมื่อเป็นไปตามกฎ ดังนี้ (1) Conceptual Rules เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระด้วยเนื้อเรื่องที่เหมาะสม ประกอบด้วย Say และ Structure (2) Perceptual Rules เพื่อถ่ายทอดสาระโดยใช้การออกแบบให้เห็นภาพอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย Express Simplify Condense และ Check และ (3) Semantic Rules เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาด้วยเครื่องหมายสัญลักษณ์ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตามหลัก Unify ในปี พ.ศ. 2557 Hichert โอนมอบสูตร SUCCESS ให้กับ IBCS Association เพื่อประกาศใช้และพัฒนาต่อยอด

IBCS กล่าวถึงรายละเอียดของมาตรฐานหลัก 10 ข้อเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจดังแสดงในภาพที่ 2 (www.ibcs-a.org) ในรูปแบบโปสเตอร์ โดยมีเนื้อความอย่างย่อดังนี้

1. Messages แสดงข้อความที่สำคัญตั้งแต่เริ่มต้น บนสุดของหน้ารายงาน
2. Titles ให้หัวเรื่อง หัวข้อ ระบุหน้า ให้ชื่อหน่วยธุรกิจ ตัวชี้วัด ช่วงเวลา
3. Time and Structure เวลาและโครงสร้างสำคัญที่สุดในการวิเคราะห์ จัดลำดับเวลาแนวขาและเปรียบเทียบเชิงโครงสร้างแนวตั้ง

Say พูด	ถ่ายทอดถ้อยคำ พูดสิ่งที่ต้องการพูด รายงานและการนำเสนอทุกอย่างถ่ายทอดถ้อยความ
Unify เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ประยุกต์ใช้เครื่องหมายสัญลักษณ์ที่มีความหมาย สิ่งต่างๆ มีความหมายเหมือนกัน ย่อมดูเหมือนกัน กฎนี้ใช้กับเนื้อหาทุกอย่าง
Condense เข้มข้น	เพิ่มความเข้มข้นของสารสนเทศ สารสนเทศทุกอย่างที่จำเป็นเพื่อให้เข้าใจเนื้อหาฉบับ ควรแสดงในหนึ่งหน้า
Check ตรวจสอบ	ทำให้มั่นใจในความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันที่มองเห็นได้ (Visual Integrity) สารสนเทศ ควรนำเสนอด้วยวิธีที่เข้าใจได้ง่ายและตามความจริงที่สุดเท่าที่เป็นไปได้
Express แสดงออก	เลือกการนำเสนอให้เห็นภาพที่เหมาะสม แผนภาพและตาราง ก็ถ่ายทอดถ้อยความ ตามต้องการให้ใช้งานง่ายที่สุด
Simplify ทำให้ชัดเจน	หลีกเลี่ยงความรกรุงรัง ละเว้นส่วนประกอบที่ซับซ้อน ซ้ำซ้อน ไขว้เขว หรือเพื่อประดับ ตกแต่ง
Structure จัดโครงสร้าง	จัดระเบียบเนื้อหาสาระ เป็นไปตามโครงสร้างที่สมเหตุสมผล องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องแสดง ละเอียดถ่วงถ่วง

ภาพที่ 1: สูตรสำเร็จของ IBCS (SUCCESS Formula of IBCS)

4. Time Periods ระบุช่วงเวลา เช่น ปี เดือน โดย ใช้ความกว้างที่กำหนดสอดคล้องกับความกว้าง ของช่วงเวลา
5. Charts แผนภาพสำคัญในการรับรู้ ควรใช้แผนภูมิ แท่ง และเส้นมากกว่าใช้แผนภูมิวง (Pies) หรือ เข็มชี้ (Gauge)
6. Labels ให้ชื่อกับข้อมูล ผนวก ขยายกับชุดข้อมูล และค่าในแผนภาพ หลีกเลี่ยงการติดค่าไว้ที่แกน และเส้นประ
7. Scenarios ชื่อเรื่องของสถานการณ์ที่บ่งบอก ประเภทข้อมูล สิ่งก้ำกัไปเปรียบเทียบ ใช้เครื่องหมาย ที่เป็นมาตรฐาน สำหรับค่าจริง ค่าที่วางแผนและ ค่าพยากรณ์
8. Variances ผลต่างคือค่าต่างระหว่างสถานการณ์ ใช้สีสำหรับผลต่างดีและไม่ดีอย่างเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน ใช้ Pins แสดงผลต่างสัมพันธ์ (Relative Variances)
9. Scaling การเปรียบเทียบต้องการมาตรฐานที่ สม่ำเสมอ ห้ามตัดแกนตั้ง ใช้มาตรวัดเป็นหน่วย เดียวกัน เพิ่มตัวบ่งชี้มาตรฐานเมื่อจำเป็น
10. Highlighting การเน้นช่วยเพิ่มความเข้าใจ ใช้ ตัวชี้ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น วงกลมทับ ลูกศรชี้ทิศทาง และ เครื่องชี้ผลต่าง

IBCS TOP TEN

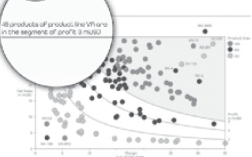
Standards for Business Communication

ibcs® INTERNATIONAL BUSINESS COMMUNICATION STANDARDS
IBCS-A.0.0

2 TITLES



1 MESSAGES

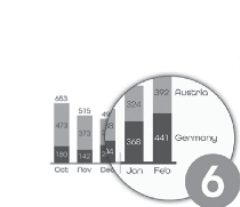


TIME & STRUCTURE



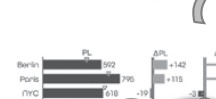
4

Organization	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Argentina	48	46	46	89	100	100
Brazil	0	0	0	0	0	11
Chile	0	0	0	0	0	0
Colombia	126	127	144	189	190	203
Ecuador	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	0	0
Peru	0	0	0	0	0	0
Uruguay	36	34	30	29	34	31
Venezuela	0	0	0	0	0	0
Others	280	279	298	374	390	426



MECE

5 LABELS

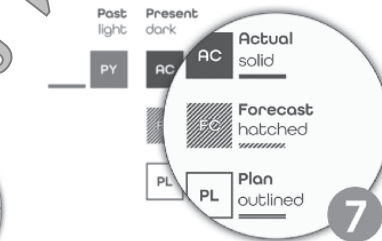


CHARTS

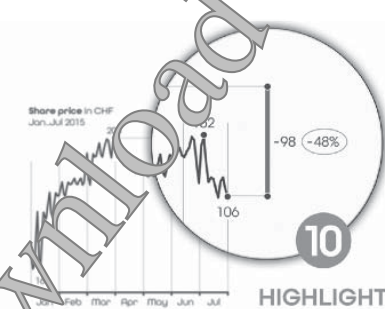
8 VARIANCES



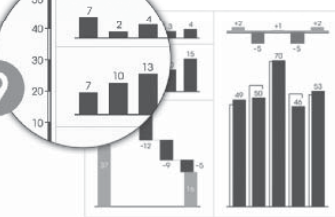
9



SCENARIOS



HIGHLIGHTING



SCALING

HICHERT FAISST
© 2015 HICHERT FAISST GmbH
Papier: KappenHochdruck
Design: Hicherth | hicherth.ch

ภาพที่ 2: โปสเตอร์ IBCS

ตัวอย่างการสื่อสารด้วย IBCS

ตัวอย่างการรายงานทางการเงินของบริษัท SAP ซึ่งนำเสนองบกำไรขาดทุนรวม ดังในภาพที่ 3 แสดงรูปแบบตารางเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน 2 ปี ซึ่งเป็นรูปแบบที่คุ้นเคยทั้งเสนอผู้ใช้ภายนอกและภายใน ส่วนภาพที่ 4 แสดงงบกำไรขาดทุนรวมตามหลักการ IBCS เพิ่มความสามารถในการมองเห็นข้อมูล ความเข้าใจ และเปรียบเทียบ

โดยใช้รูปแบบ Vertical Waterfall ด้านซ้ายมือแสดงงบกำไรขาดทุนปี ค.ศ. 2009 และ 2010 ด้วยมาตรฐานตาม IBCS ส่วนด้านขวาแสดงผลต่างเทียบระหว่างปีต่อปี และแสดงผลต่างสัมพัทธ์ (ร้อยละ) ด้วยหมุด (Pins) ใช้สีแดงแสดงผลต่างที่เป็นลบ และสีเขียวแสดงผลต่างที่เป็นบวก โดยมีจำนวนแท่งสามารถนำเสนอได้สูงสุด 20 ถึง 25 แท่ง

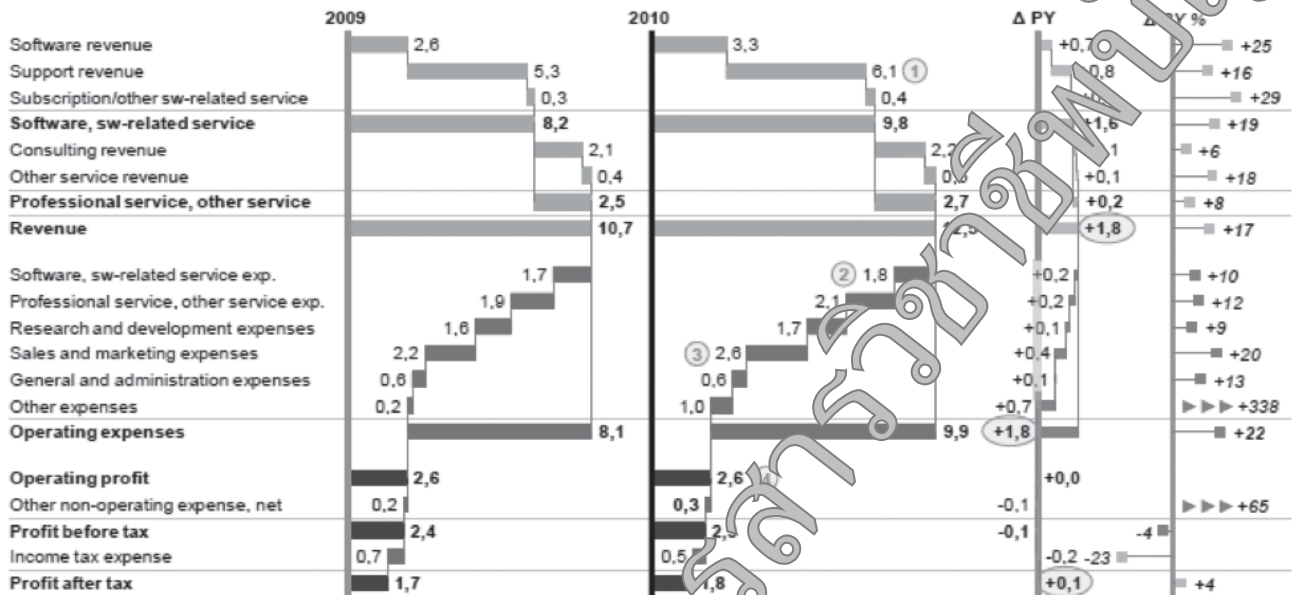
Consolidated Income Statements of SAP Group for the Years Ended December 31,

€ millions, unless otherwise stated	Note	2010	2009	2008
Software revenue		2,655	2,607	3,606
Support revenue		6,133	5,285	4,602
Subscription and other software-related service revenue		396	306	258
Software and software-related service revenue		9,184	8,198	8,466
Consulting revenue		2,197	2,074	2,498
Other service revenue		473	400	611
Professional services and other service revenue		2,670	2,474	3,109
Total revenue	(5)	12,464	10,672	11,575
Cost of software and software-related services		-1,823	-1,658	-1,672
Cost of professional services and other services		-2,071	-1,851	-2,285
Research and development		-1,729	-1,591	-1,627
Sales and marketing		-2,645	-2,199	-2,546
General and administration		-636	-564	-624
Restructuring	(6)	3	-198	-60
TomorrowNow litigation	(24)	-981	-56	-71
Other operating income, net	(7)	9	33	11
Total operating expenses	(8)	-9,873	-8,084	-8,874
Operating profit		2,591	2,588	2,701
Other non-operating expense, net	(9)	-186	-73	-27
Finance income		73	37	98
Finance costs TomorrowNow litigation	(24)	-12	0	0
Other finance costs		-128	-117	-148
Finance costs		-140	-117	-148
Finance income, net	(10)	-67	-80	-50
Profit before tax		2,338	2,435	2,624
Income tax expense TomorrowNow litigation		377	20	26
Other income tax expense		-902	-705	-802
Income tax expense	(11)	-525	-685	-776
Profit after tax		1,813	1,750	1,848

ภาพที่ 3: งบกำไรขาดทุนรวมของกลุ่ม SAP แสดงในรายงานประจำปี

Profit after tax remained almost unchanged because of a balance in additional revenue (+1.8 bn) and additional operating expenses (+1.8 bn)

SAP Group
Income statement in bn EUR
2009, 2010, ΔPY and ΔPY%



- ① Lorem ipsum: Dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- ② Aliqua: Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquid ex ea commodo consequat.
- ③ Duis autem: Vel eum iure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat.
- ④ At nulla: Facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit.

© Rolf Hichert

ภาพที่ 4: งบกำไรขาดทุนของกลุ่ม SAP ที่ถูกวิเคราะห์ตาม IBCS แสดงรูปแบบ Vertical Waterfall

ทรัพยากรในการนำ IBCS มาใช้ในองค์กร

และกรณีศึกษา

ผู้ก่อตั้ง IBCS Association ได้สร้างเว็บไซต์ <https://www.hichert.com> และ <http://www.ibcs-a.org/> ซึ่งรวบรวมเผยแพร่แหล่งความรู้และทรัพยากรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ ทั้งสำหรับที่ปรึกษา องค์กรผู้จัดทำซอฟต์แวร์ การนำไปใช้ในการประชุม สัมมนา

การออกแบบและสร้างรายงานทางธุรกิจตาม IBCS ต้องอาศัยซอฟต์แวร์ที่สอดคล้องและได้รับการรับรองจาก IBCS ซึ่ง IBCS ร่วมมือกับ Business Application Research Center (BARC) กำหนดเงื่อนไขการประเมิน

และกระบวนการใบรับรองชุดซอฟต์แวร์วิเคราะห์ที่สนับสนุนเครื่องหมายมาตรฐาน IBCS โดยประเมินความสอดคล้องกับมาตรฐาน (Compliance with HICHERT@IBCS) ผู้ผลิตซอฟต์แวร์สร้างแม่แบบรายงานที่ตรงตามเงื่อนไขความโปร่งใสด้วยซอฟต์แวร์มาตรฐานที่ขอรับรอง และความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) พิจารณาความง่ายในการใช้งานแม่แบบที่สร้างขึ้นและการแก้ไขได้ เพื่อเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ที่สอดคล้องกับ IBCS แบ่งได้เป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มซอฟต์แวร์ที่บูรณาการกับชุดซอฟต์แวร์ทางธุรกิจ ซอฟต์แวร์รายแรกที่ได้รับรองจาก IBCS คือ SAP BusinessObject Design Studio 1.2

with Graphomate™ charts 2.1 โดยฝ่ายการเงินของ SAP เองก็รับ IBCS มาใช้สื่อสารภายในองค์กรด้วย (Hichert & Faisst, 2014) ซอฟต์แวร์ส่วนเพิ่มซึ่งบูรณาการกับ IBM Cognos ได้ คือ gIV™ for IBM Cognos กลุ่มที่สอง คือ เครื่องมือ Microsoft Excel® add-in ได้รับการพัฒนาและรับรองคุณสมบัติแปลงข้อมูลทางการเงินเป็นรายงานตาม IBCS ได้ในเวลาสั้น ได้แก่ Chart-me, Zebra BI รายการซอฟต์แวร์และเครื่องมือที่ได้รับการรับรองล่าสุดแสดงบน www.hichert.com/software/ รวมทั้งมีวีดิทัศน์และคู่มือในการใช้งาน

Faisst และ Michels-Kim (2016) ได้สัมภาษณ์ Marice Verhagen หัวหน้าฝ่ายบริการรายงานข้อมูล Head of Reporting Services ของบริษัท Philips ซึ่งถ่ายทอดประสบการณ์การนำ IBCS มาประยุกต์ใช้กับ Philips ซึ่งเป็นองค์กรระดับโลกขนาดใหญ่และจำนวนพนักงานที่มากกว่า 100,000 คน ว่า เริ่มต้นจากการบรรยายโดย Hichert แบบสบายๆ ปลูกให้บุคลากรกระตือรือร้นที่จะนำหลักการ IBCS มาใช้ เผยแพร่ความรู้ ไปสเตอร์ SUCCESS ในตัวอาคาร จัดการกับแรงเสียดทานภายในองค์กรด้วยการสื่อสารสร้างความตระหนักกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและได้ผลสะท้อนกลับแง่บวกในการสร้างมาตรฐานการรายงาน Philips เริ่มจากการใช้ Microsoft Excel add-in และขยับมาใช้ Graphomate บน SAP, TreChart บน Qlikview ในเวลาต่อมา

Philips ใช้รายงานรูปแบบ IBCS ส่วนใหญ่ในงานด้านการเงิน และในส่วนงานอื่นๆ เช่น การตลาดดิจิทัล การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (supply chain management) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และยังสะท้อนในรายงานทางการเงินประโยชน์ที่ได้จากการลงทุนใช้ IBCS ในการเร่งเครื่องให้นำข้อมูลเชิงลึกให้เกิดประโยชน์ ลดระยะเวลาในการตัดสินใจ ผู้ใช้งานรายงานเข้าใจ เห็นแก่กันในรายงาน ผลิตภาพที่ได้รับในการใช้ IBCS อย่างชัดเจนคือ ลดเวลาในการจัดรูปแบบโครงสร้างรายงาน เพราะตอนนี้ Philips มีรูปแบบที่ชัดเจนวางไว้แล้ว ผู้จัดทำรายงานสามารถให้ความสำคัญกับ

เนื้อหาข้อมูลเชิงลึกที่มีความหมาย และไม่ต้องเสียเวลาคิดว่าจะใช้การนำเสนอภาพอย่างไร

คำแนะนำของ Verhagen คือ เริ่มใช้ IBCS กับหน่วยงานหรือส่วนงานเล็กๆ ก่อนเพื่อเข้าไปเรียนรู้ในตรรกะ สร้างประเด็นที่พิสูจน์และทำได้ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ขั้นตอนแรกสำคัญเพื่อเปิดโอกาสให้เข้าใจแนวคิดที่เกิดขึ้นได้กับกลุ่มที่กระตือรือร้นในบริษัท จากนั้นกลุ่มนี้จะสร้างความเคลื่อนไหวและสื่อสารผลลัพธ์ที่จับต้องไม่ได้ไปยังกลุ่มชนเพื่อเพิ่มแรงดึงจากกลุ่มผู้ใช้ และท้ายที่สุด การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงจะช่วยให้ถูกใช้งานและติดไปในการทำงานทั้งองค์กร

บทสรุปและอภิปราย

การสื่อสารทางธุรกิจ ไม่ว่าจะภายในหรือกับภายนอกองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการถ่ายทอดถ้อยคำเพื่อความเข้าใจและการขับเคลื่อนธุรกิจ รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมยอมเน้นให้ถ้อยคำมีความหมายและเข้าใจได้ง่าย รายงานวิชาชีพการบัญชีเป็นจักรกลที่สำคัญยิ่งในกระบวนการพัฒนาการรายงานทางธุรกิจ บทความนี้กล่าวถึงคำแนะนำของ Donovan (2016) ในการพัฒนาการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ได้แก่ พิระมิดคว่ำ การเขียนเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติ การรู้จักผู้รับสาร และการฝึกฝนสร้างความดีพร้อม การสื่อสารทางธุรกิจยังได้รับการพัฒนาโดย Hichert จากสูตร SUCCESS และสร้าง IBCS Association ที่ประกาศใช้และพัฒนามาตรฐานการรายงานทางธุรกิจสืบข้อเผยแพร่สนับสนุนการใช้มาตรฐาน IBCS รวมทั้งการรับรองซอฟต์แวร์ ที่ปรึกษาด้าน IBCS การนำ IBCS มาประยุกต์ใช้มิใช่เพียงการนำสูตรสำเร็จหรือใช้ซอฟต์แวร์ที่ได้รับการรับรองมาสร้างรายงานในองค์กร กรณีศึกษาของ Philips ที่ใช้ IBCS แสดงให้เห็นถึงการวางแผน การเตรียมการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร การสื่อสารในทุกระดับทั้งแนวนอนและแนวตั้ง ซึ่งต้องสร้างความตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับร่วมกัน คุณค่าที่มีร่วมกัน เพื่อผลักดันนวัตกรรมขององค์กรและสร้างมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย

REFERENCES

- Donovan, R. (2016). Impactful written communication. *Strategic Finance*, 97(10), 19–20.
- Faisst, J. & Michels-Kim, N. (2016). The Philips journey toward IBCS. *Strategic Finance*, 98(4), 34–39.
- Hichert, R. & Faisst, J. (2014). *Notation standards in business communication and their practical benefits* [White paper]. Retrieved April 25, 2017, from The HICHERT+FAISST IBCS® Institute: https://www.hichert.com/wp-content/uploads/2016/08/SAP-IBCS-white-paper_2014-06-18.pdf.
- Lapajne, A. (2015). Communication breakdown: Why is there no consistency in how we deliver financial reports? *APF Exchange*, November, 43–47. Retrieved April 24, 2017, from https://www.hichert.com/wp-content/uploads/2016/08/AFP_Exchange_Lapajne_Seven_43-47_aus_November_2015.pdf.
- Somchai Supphatada. (2017). Data Science and Digital Accountants. *Journal of Accounting Profession*, Special Issue, 49–50.

JAP

Download จาก...วารสารวิชาชีพบัญชี