

ภาวะผู้นำ (Leadership)

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเรียนรู้ความหมายและลักษณะของผู้นำ
2. เพื่อเรียนรู้การจูงใจในการทำงาน
3. เพื่อเสนอวิสัยทัศน์แบบใหม่ของผู้นำ
4. เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงผู้นำในสถานการณ์ปัจจุบัน

บทนำ

หากพูดถึง "ผู้นำ" เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้หรือไม่ ในโลกปัจจุบันที่ภาวะการแข่งขันนั้นสูงหากเราเปรียบองค์กรเหมือนกับเรือลำหนึ่งการที่เรือจะแล่นสู่ฝั่งได้อย่างปลอดภัยหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ทั้งความสามารถของลูกเรือสภาพทะเล ฯลฯ แต่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือกัปตันหรือผู้นำในเรือลำนั้น หากกัปตันไม่มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ โอกาสที่เรือจะเข้าสู่ฝั่งได้อย่างปลอดภัยก็จะมีน้อย แต่หากกัปตันมีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ความชำนาญที่ดีแล้ว โอกาสที่เรือจะเข้าสู่ฝั่งได้อย่างปลอดภัยก็จะมีสูง เช่นเดียวกับองค์กรหากมีผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความรู้ สามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ฯลฯ องค์กรก็สามารถที่จะแข่งขันกับผู้อื่นได้ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในอดีตลักษณะผู้นำที่ดีและเข้มแข็งนั้น จะมองเพียงในด้านกายภาพ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความมุ่งมั่นและบารมี เท่านั้น แต่สำหรับในปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา ผู้นำที่ดีและเข้มแข็งยังต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ดี ฯลฯ เพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตาม ที่เป้าหมายได้ตั้งไว้ ขณะเดียวกันก็ต้องทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ในงานที่เขาทำด้วย

ความหมายของความเป็นผู้นำ

ผู้นำ คืออะไร? เป็นคำถามที่สามารถตอบได้ในหลายแง่มุม หรือหลายความหมาย ผู้นำ อาจจะหมายถึงผู้ที่สามารถสั่งการให้คนในองค์กรหรือลูกน้องปฏิบัติตาม หรือ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถหรือความเชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นำ ฯลฯ แต่โดยสรุปแล้ว "ผู้นำ" หมายถึง บุคคลที่สามารถชักจูงหรือชี้นำบุคคลอื่น ให้ปฏิบัติงาน สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ นั่นเอง

ลักษณะของผู้นำ

ได้มีผู้ศึกษาถึงลักษณะผู้นำไปในหลายแนวทาง ทั้งในด้านคุณลักษณะ บทบาท หน้าที่ ฯลฯ แต่ในความเป็นจริงนั้นเราสามารถที่จะแบ่งผู้นำออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ผู้นำแบบเป็นทางการ (Formal Leaders) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เพราะเป็นผู้บังคับบัญชา นั่นคือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือให้มีอำนาจ หน้าที่ในการดำเนินการ อย่างหนึ่งอย่างใดตามกฎระเบียบขององค์การ

2. ผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (Informal Leaders) คือผู้นำที่ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชา เพราะไม่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าในองค์การ แต่สมาชิกในหน่วยให้การยอมรับ และยกย่องให้เป็นผู้นำ เพราะเขามีคุณสมบัติบางประการ ที่หน่วยงานหรือสมาชิกในองค์การ ต้องการ ให้การยอมรับ หรือให้ความไว้วางใจ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของผู้นำไม่ว่าจะเป็นแบบทางการ หรือ ไม่เป็นทางการ ก็คือ จะต้องมีความรู้ มีเงื่อนไขในการปกครองต่างๆ เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้คำแนะนำ ให้โทษ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้นำยังมีเรื่องของ วิสัยทัศน์ ความซื่อสัตย์ การจัดการความสำคัญก่อนหลัง ความสามารถในการสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลง ทางบวก ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการสื่อสารที่ดี และมีวินัย

ผู้นำกับการจูงใจในองค์การ

มนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการ ความสนใจ ทักษะคิด ค่านิยม บุคลิกภาพ ฯลฯ จึงเกิดปัญหาว่าควรจูงใจพนักงานในการทำงานด้วยรูปแบบใด เพื่อให้เขา เหล่านั้นทำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มความสามารถและเกิดความพอใจในงาน รวมทั้งขวัญ และกำลังใจที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำจะต้องรู้และเข้าใจถึงวิธีการและรูปแบบ ในการจูงใจ ของพนักงานในองค์การ โดยปกติแล้วผู้นำควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆดังนี้ คือ

1. การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน (Rewards)

การให้รางวัลจะทำให้พนักงานในองค์การเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และยังเพิ่มขวัญและกำลังใจให้มากขึ้น โดยรางวัลตอบแทนที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการขั้นพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานได้ เพื่อที่จะพนักงานจะทุ่มเท ความสามารถในการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ และยังรางวัลที่ให้นั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการขั้นสูงของพนักงานได้มากเท่าไร ความจริงจิงในการทำงานของพนักงาน ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้นคุณลักษณะของรางวัลที่จะให้จึงมีดังนี้ คือ

1.1 มีความสำคัญต่อผู้ที่ได้รับ (Importance)

1.2 มีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม (Equitable Distribution)

1.3 พนักงานทุกคนควรรู้เห็นอย่างกระจ่างชัด (Visibility)

1.4 มีความยืดหยุ่น (Flexibility) อย่างไรก็ตามรางวัลตอบแทนที่ผู้นำหรือผู้บริหารพึงให้แก่พนักงานนั้น อาจให้ในรูปของตัวเงิน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น หรืออาจให้ในรูปของ รางวัล ที่มีได้ อยู่ในรูปของตัวเงิน เช่น การมอบรางวัลดีเด่น ประกาศเกียรติคุณ ยกย่องชมเชย หรือ ส่งไปฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติม ซึ่งผู้บริหารหรือผู้นำมักจะให้รางวัลทั้งในรูปตัวเงิน และที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินควบคู่กันไป

2. การจูงใจด้วยงาน

ในการที่จะจูงใจพนักงานด้วยงานนั้น ควรทราบก่อนว่าลักษณะงานที่จะจูงใจให้ พนักงานในองค์กรปฏิบัติตาม เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ควรมีลักษณะ ที่ท้าทาย ความสามารถและจูงใจให้พนักงานรักที่จะปฏิบัติ และควรเป็นงานที่ทำให้เขา เกิดความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ ด้วยเหตุนี้ ผู้นำที่ดีต้องสามารถที่จะดึงเอาความสำคัญของ ลักษณะงานมา เป็นตัวกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและสนุกกับงานที่ทำอยู่ โดยอาจใช้วิธี ดังต่อไปนี้

2.1 การเพิ่มความสำคัญของงาน (Job Enrichment) ซึ่งการเพิ่มความสำคัญของงานนี้ โดยปกติแล้วจะมีสองวิธี คือ การเพิ่มความสำคัญของงานตามแนวนอน (Horizontal Job Enrichment) และการเพิ่มความสำคัญของงานตาม แนวตั้ง (Vertical Job Enrichment) ซึ่งการเพิ่มตาม แนวนอน นั้นเป็นการขยายขอบเขตของงานให้กว้างขึ้นให้เขา มี ความ รับผิดชอบมากขึ้น อันจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญ ในหน้าที่ของตนเองและรู้สึกว่ามีความ เจริญเติบโตและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนการเพิ่มในแนวตั้งนั้นเป็นการลด อำนาจ ในการบังคับบัญชาจาก ผู้นำให้น้อยลง เพื่อที่เขา จะสามารถทำงาน ได้อย่างเสรี หรือมอบหมายงานเฉพาะอย่างที่เขามีความชำนาญเป็น พิเศษ เป็นต้น

2.2 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการให้โอกาสพนักงาน ได้มีการ โยกย้าย ไปทำงานอื่น และเรียนรู้งาน ใหม่ โดยจัดตารางเวลาการทำงานในแต่ละ หน้าที่ล่วงหน้า ให้เหมาะสม เพื่อลดความจำเจในการทำงาน อีกทั้ง ยังทำให้พนักงานมี ความรู้และ ประสบการณ์มากขึ้น

2.3 การขยายขอบเขตของงาน (Job Enlargement) เป็นการเพิ่มหน้าที่ของ พนักงาน ให้มากขึ้น เพื่อลดความเบื่อ หน่ายและเพิ่มความสนใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งการ ขยายขอบเขตของงานนี้จะเพิ่มจำนวนหน้าที่และ ความรับผิดชอบในระดับเดียวกันของ

พนักงาน เช่น จากพนักงานถ่ายเอกสารก็เพิ่มหน้าที่ให้เป็นพนักงานเดินเอกสารด้วย เป็นต้น เพื่อไม่ให้เขาเกิด ความรู้สึกเบื่องานที่ทำ และบางครั้งอาจจะให้เขาแสดงความคิดเห็น ในงาน ที่เขาทำด้วย

2.4 การปรับปรุงออกแบบงาน (Job Redesign) เป็นการปรับปรุงจัด โครงสร้างของงาน เพื่อดึงดูดใจของพนักงาน มากขึ้น เช่น ลดความซับซ้อนของงานเพื่อลดเวลาในการทำงานลง หรือ ให้พนักงานสามารถออกแบบงานที่ ตนเองต้องทำได้ เพื่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้น

3.การจูงใจด้วยวัฒนธรรมขององค์กร

องค์กรทุกแห่งจะจูงใจพนักงานของตนไปในทางที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วัฒนธรรมองค์กรนั้นย่อมหมายถึง พฤติกรรม ค่านิยม และความเชื่อของบุคคลในองค์กร ซึ่งในเรื่องนี้นั้น เราต้องหยิบยก ประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกามาเป็นแบบในการศึกษา โดยญี่ปุ่นนั้นเป็นประเทศที่ประสบ ความสำเร็จอย่างสูงในการบริหาร เนื่องจากค่านิยมและความเชื่อ ของคนญี่ปุ่นที่มีต่อประเทศ ชาติ สังคม องค์กร และ หมู่คณะ คนญี่ปุ่นมีความเชื่อที่ว่าประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พนักงานก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยพนักงานทุกคนจะ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือ ส่วน หนึ่งขององค์กรอย่างแนบแน่น หากองค์กรล้ม พนักงานก็จะ หมดที่พึ่ง ทุกคนจะอยู่กับ องค์กรตลอดชีวิต ดังนั้นพนักงานญี่ปุ่นหรือ บุคคลากรในองค์กรญี่ปุ่นจะมีความ จงรัก รักดีต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งจะต่างกับอเมริกาคือ คนอเมริกันจะเป็นคนที่รักเสรีภาพ ไม่ผูกพันตนเองกับองค์กร ชอบพึ่งตนเอง ย้ายงานบ่อย อย่งไรก็ดี คนอเมริกัน มีจริยธรรมในการทำงานและไม่ดูถูกงาน สำหรับคนไทยแล้วมีความเป็นปัจเจกนิยมคล้ายกับอเมริกา แต่ข้อแตกต่างที่สำคัญคือคนอเมริกันจะทำงานเป็นทีมได้ดีกว่าคนไทยคนไทยมักมีความฉลาดและมีความสามารถเฉพาะตัว เวลาทำงานจึงมักขาดความร่วมมือ ประสานงาน อย่งไรก็ดี ผู้นำจำเป็นต้องรู้ว่าควรใช้วัฒนธรรมองค์กรที่ตนเองมีอยู่ให้เป็นประโยชน์เช่นไร คงจะเป็นเรื่องที่ยากที่จะตอบว่าแบบใดเหมาะสมที่สุด ซึ่งก็คงต้องขึ้นอยู่กับองค์กรนั้น ๆ เองว่าเป็นเช่นไร แต่ทว่าการจูงใจโดยการบริหารที่เน้นวัฒนธรรมองค์กร นั้นควรจะ ดำเนิน ถึงปัจจัยสองระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับองค์กร อันได้แก่ เรื่องของการสร้างเป้าหมาย การวางแผน การติดต่อประสานงาน การประเมินผล และการสร้างความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

ความเปลี่ยนแปลงของภาวะผู้นำ

ในสภาวะที่มีการแข่งขันสูง ภาวะผู้นำถือเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยผลักดัน ให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นภาวะผู้นำจึงต้องได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากเดิมที่ผู้นำมีหน้าที่ในการวางแผนและบริหารเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้เท่านั้น แต่สำหรับในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร สภาพแวดล้อม (Environment) มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้น นอกจากความสามารถ ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้นำยังต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล โดยอาศัย เทคโนโลยีทางด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆเป็นเครื่องมือในการที่จะรวบรวมข้อมูลต่างๆทั้งด้าน ความเคลื่อนไหวของกลุ่มแข่งขัน ความต้องการของลูกค้า ปัญหาอื่นๆที่มีผลต่อธุรกิจหรือ องค์กร ฯลฯ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนและดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เรียกว่า "Integrated leadership" กล่าวคือ เป็นการใช้อยู่ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ได้รับจากทั้งในองค์กร และนอกองค์กรเพื่อใช้ในการวางแผนและดำเนินการภายใต้กรอบทางด้านคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก โดยเน้นไปที่กระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษา ความได้เปรียบ และ รักษาความเป็นผู้นำในตลาดไว้ โดยพิจารณาจากสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ

1.ภาวะผู้นำ ที่จะมีส่วนช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจ ทีมงานในองค์กร การสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างภาวะผู้นำ นั้นต้องอาศัย ความตั้งใจ ความพยายาม รวมถึงประสบการณ์ ของตัวผู้นำเอง

2.การใช้ระบบการรวบรวมข้อมูลสำคัญๆต่างๆทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร , ข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆ ที่เรียกว่า Control panel เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา องค์กรอย่าง ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วนี้ ทำให้เกิดปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อองค์กร อย่างมากมายทั้งในด้าน เทคโนโลยีที่สูงขึ้น ระยะเวลาในการผลิตสินค้าที่สั้นลง ความรู้และ ความต้องการของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น การที่ โลกเข้าสู่ยุคGlobalization ทำให้การติดต่อสื่อสาร เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และเข้าถึงคนได้ทั่วโลกเช่น Internet และอื่นๆอีกมาก ทำให้บทบาท ของผู้นำในอดีต หรือบุคคลเพียงคนเดียวไม่สามารถรับผิดชอบได้ ในยุคนี้จึงเน้น การพัฒนา ภาวะ ผู้นำควบคู่ไปกับการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญ และในขณะเดียวกัน การติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรก็ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะการที่จะสื่อสารในเรื่องของภารกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมต่างๆของ องค์กรไปสู่พนักงานที่อยู่ในองค์กร เนื่องจากหากพนักงาน เหล่านั้น มีความเข้าใจและมีความรู้ไปในทิศทาง เดียวกันประสิทธิภาพขององค์กรก็จะเพิ่มมากขึ้นและเป็นการช่วยลดปัญหาต่างๆในองค์กรได้เป็นอย่างดี และ ผู้นำยังต้องพยายามจูงใจ พนักงานให้ เขาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น ให้มีส่วนร่วมในทีม มีส่วน ร่วมในความสำเร็จที่สำคัญ มีการแบ่งผลกำไร(Profit Sharing)อย่างเป็นทางการยอมรับ ในตัวพนักงาน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผล ให้เกิดความเข้าใจและแนวคิดในวัตถุประสงค์ของ องค์กรในตัวพนักงาน ตรงกัน และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้การ ที่ภาวะผู้นำจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องเกิดจาก สภาพแวดล้อมในองค์กรมีส่วนช่วยสนับสนุน ดังนั้นผู้นำที่ต้องการพัฒนาภาวะผู้นำของตนเองจึงจำเป็นต้องให้ ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

- ผู้นำควรจะวางตัวให้สมอต้นเสมอปลาย ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
- ต้องสื่อสารความสำคัญของวิสัยทัศน์ให้แก่พนักงานทุกคน
- ให้ความเคารพทุกคนในองค์กรอย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน
- ให้ความสำคัญและเปิดกว้างต่อความคิดของผู้อื่น
- ต้องโปร่งใส
- พยายามทำให้คนในองค์กรยอมรับ
- ช่วยผลักดันและแก้ไขเพื่อให้พนักงานประสบความสำเร็จในงานของเขา
- กระจายอำนาจแก่พนักงานให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของเขา

ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยในการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้นำในองค์กรและในขณะเดียวกันก็เป็น การช่วยผลักดันให้องค์กรพัฒนาประสิทธิภาพด้วย เนื่องจากพนักงานรวมถึงทุกคนที่อยู่ใน องค์กรจะให้การยอมรับในตัวผู้นำและเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรที่เขาอยู่อย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ และทำให้ผู้นำได้ทราบถึงความเป็นไปภายในองค์กร ทราบถึงความคิด และปัญหาของผู้ ที่อยู่ภายในองค์กร ฯลฯ เพื่อที่จะได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการ และการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

ในยุคนี้นอกจากภาวะผู้นำมีความสำคัญแล้ว Control panel ก็มีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจาก Control panel เป็นที่รวมข้อมูล ความรู้ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญต่อกลยุทธ์ และเทคนิคในการดำเนินการของธุรกิจ และเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ ทุกคนที่ปฏิบัติงานเฉพาะของคุณสามารถเชื่อมโยงระหว่างกันได้ ทั้งองค์กร ระบบของ Control panel อาจมีในส่วนของ การวางแผน การรวมศูนย์ การใช้งานประจำวัน การทำงาน เป็นทีม ระบบข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ ซึ่งการวางแผนงาน การวางแผนกลยุทธ์ ในอนาคตนั้น จะอาศัย ระบบ Control panel มากขึ้น และจะเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง หรือเป็น Ongoing function คือการปรับเปลี่ยน ให้ถูกต้องอยู่ตลอดเวลา โดย Control panel จะสร้าง ความเป็นหนึ่งเดียว เปรียบเสมือนสิ่งที่เป็นสื่อกลางของ องค์กรและเป็นที่รวบรวม และ วิเคราะห์ ข้อมูลต่างๆ เพื่อการตัดสินใจขององค์กร การกระจายทรัพยากรต่างๆ เป็นต้น และในระบบ Control panel จะมีการรับข้อมูลจากหน่วยที่เรียกว่า Sensors ในรูปแบบต่างๆ โดย Sensors เหล่านี้จะตั้งอยู่ในจุดหรือหน่วยที่สำคัญในกระบวนการ หรือในองค์กร เพื่อให้ ผู้บริหารสามารถเรียกข้อมูลผลการดำเนินการขององค์กรในแต่ละส่วน ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อใช้ในการประมวลผล กำหนดกลยุทธ์ หรือ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ทันเวลาเพื่อลดความเสียหาย ให้น้อยที่สุด โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วในปัจจุบัน