สรุปการบรรยาย “แนวคิดการดำเนินงานของ สรพ. กับงานพัฒนาคุณภาพ
การดำเนินงานด้านเอดส์/โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์” โดย นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2556 โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ต ปทุมธานี

<u>คาถาเริ่มต้นในการที่จะช่วยทำให้เรามีความสุขในการทำงาน</u>

ในโลกนี้ไม่มีอะไรที่เราควบคุมได้ 100 % ดังนั้นสิ่งที่เราทำได้คือการใช้ AIC กับตัวเราและสิ่งแวดล้อม AIC คืออะไร

A - Appreciate คือการมองดูสิ่งดีๆ รอบตัว โดยทั่วๆไปเวลาเราคุยกันเรามักจะคุยกันในเรื่องปัญหา หรือเรื่องดีๆ ต่อไปนี้ให้เราลองมาคุยกันในเรื่องดีๆที่อยู่รอบตัว เช่น เวลาที่เราไปเยี่ยมบ้าน ให้เราหาประเด็นที่เราจะชมบ้านที่เราเข้าเยี่ยมมาอย่างน้อย 1 ประเด็น เป็นต้น ควรชื่นชมในสิ่งดีๆที่อยู่รอบตัวเรา

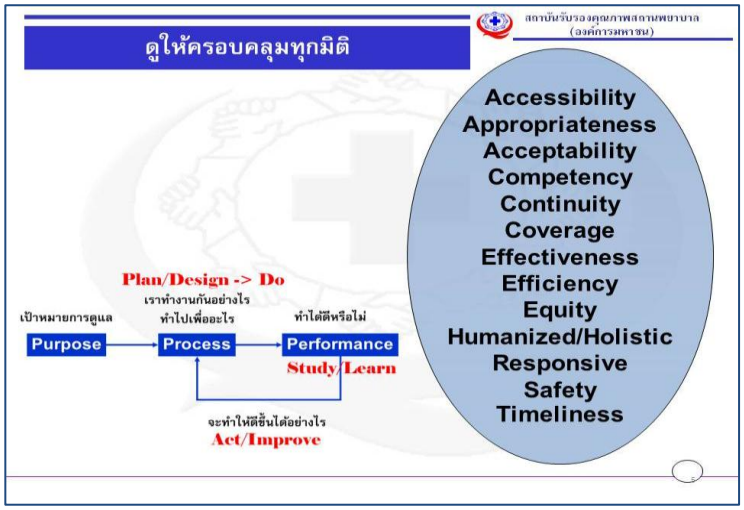
I - Influence คือการชักชวนให้ผู้เกี่ยวข้องมาทำในสิ่งที่น่าจะทำ โดยวิธี ยุ แหย่ สร้างเพื่อน หรือ สร้างชุมชน แต่อย่างไรก็ตามให้เรานึกไว้อยู่เสมอว่ามันจะไม่ได้ 100% เราจะได้ไม่รู้สึกเสียใจเมื่อไม่เป็นไปตามที่หวัง

C - Control คือ ควบคุมตัวเราเอง ซึ่งเราทำได้ 100% ถ้าเราอยากทำ เพราะเป็นการควบคุมตัวเองไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการคิด ให้คิดเชิงบวก การแสดงออก ใช้มธุรสวาจา ใช้วาจาในการ empower ผู้คนที่มาคุยกับเรามีพลังในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

<u>แนวทางการพัฒนาคุณภาพที่เรียบง่าย</u>

แนวทางการพัฒนาคุณภาพที่เรียบง่ายคือ PDSA สรพ.เพิ่ม Purpose ก็จะเป็น 3 P ได้แก่ Purpose Process Performance ตัวอย่างเช่นในชีวิตประจำวันที่เราใช้กันอยู่แล้วคือการเดินทางไปประชุม เป้าหมาย (Purpose)คือ เราจะมาให้ทันเวลา กระบวนการ(Process) คือวางแผนว่าจะออกกี่โมง จะมาทางไหน มีอุปสรรคคือ เข้าทางหน้าโรงแรมไม่ได้ ต้องเข้าทางที่จอดรถใต้ดิน ส่วนผลจากการกระทำ (Performance) เราก็จะดูจากการมาทันเวลาหรือไม่ เป็นต้น ถึงในระดับองค์กรการทำแผนยุทธศาสตร์ก็ต้องมีการวางเป้าหมาย การจัดทำแผนกลยุทธ์ และตัวชี้วัด ก็ใช้ลักษณะเดียวกันคือ 3 P เช่นเดียวกัน

Purposeหรือเป้าหมายเป็นประเด็นคุณภาพที่สำคัญเราต้องค้นหาให้เจอว่ามีอะไรบ้าง และนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัด ดังนั้นจะเห็นว่า Purpose กับ Performance มีความเชื่อมโยงกัน หากเราสามารถดู Performance ได้ในอีกหลายมิติที่ไม่ใช่ตัวชี้วัด เราควรจะดูอะไรบ้าง ในที่นี้ขอเสนอ 13 ตัวได้แก่ 3A 3C 3E HRST ซึ่งเราสามารถทบทวนงานของเราได้ดังนี้ การดูแลผู้ป่วยเอชไอวีของเรา การเข้าถึงเป็นอย่างไรบ้างเราทำให้ผู้ป่วยกลุ่มต่างๆเข้าถึงได้ดีหรือไม่ มีกลุ่มไหนบ้างที่มีอุปสรรคในการเข้าถึง Appropriateness คือการดูแลของเราเหมาะสมหรือไม่ ตัวชี้วัดที่อยู่ใน HIVQUAL ที่เป็น Process indicator เป็นตัวชี้วัดที่เป็น Appropriateness ทั้งหมดเลย Acceptability คือผู้ป่วยยอมรับในสิ่งที่เราทำกับเขาหรือไม่ ซึ่งสามารถดูได้จากหนังสือร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น Competency เป็นการมองในระดับองค์กร ในภาพรวมว่าโรงพยาบาล/สถานพยาบาลของเรามีความสามารถในการทำอะไรได้บ้างที่ควรจะทำได้ เช่น มีการคัดกรอง มีการให้การปรึกษา มีห้องปฏิบัติการที่สามารถตรวจวินิจฉัยได้ มี ARV เป็นต้น และประเมินได้ว่าที่มีอยู่นั้นดีพอหรือไม่ ต้องปรับปรุงอะไรหรือไม่ Continuity คือผู้ป่วยเข้ามารับการรักษากับเราอย่างต่อเนื่องหรือไม่ Coverage คือ การดูแลของเราครอบคลุมในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่ควรได้รับการดูแล หรือไม่ มักไปด้วยกันกับ Access Effectiveness คือ การดูแลของเราได้ผลที่เราสามารถไปวัดได้หรือไม่ การให้ยาได้ผลหรือไม่ Efficiency ดูเปรียบเทียบระหว่าง Input กับ Output Equity ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกันหรือไม่ Humanized/Holistic มิติของความเป็นมนุษย์/องค์รวมมีตรงไหนที่เราจะเติมเต็มเข้าไปได้อีกหรือไม่ Responsive ในความต้องการต่างๆของผู้ป่วยเราได้ตอบสนองได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงทีหรือไม่ Safety มีอันตรายที่อาจเกิดขึ้นและเราได้ป้องกันอย่างไร Timeliness ความทันต่อเวลา มิติเหล่านี้บางตัวอาจเป็นตัวชี้วัดบางตัวอาจไม่เป็นตัวชี้วัดก็ไม่เป็นสิ่งที่สำคัญ แต่เป็นเรื่องที่เราสามารถนำมาทบทวนการทำงานของเราอย่างเป็นองค์รวมได้อีกครั้งหนึ่ง การมองหลายๆมิติทำให้เราได้เติมเต็มในสิ่งต่างๆที่เราทำอยู่



ในส่วนของ Process เป็นสิ่งที่ สรพ.ชวนให้โรงพยาบาลที่ต้องการปรับปรุงกระบวนการพัฒนา ได้นึกถึงทฤษฎี แนวคิดต่างๆ และนำมาใช้ควบคู่กันไป โดยนำเอา Process Flow chart เป็นฐานในการวิเคราะห์ และนำมาวิเคราะห์ตามแนวคิดต่างๆ ได้แก่

1) Process management เริ่มต้นด้วยความต้องการอะไร และแต่ละขั้นตอนมีความต้องการอะไร เราออกแบบอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการตรงจุดนั้น มีการติดตามและควบคุมอย่างไรเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ และจึงจะมาถึงขั้นตอนว่าเราจะสร้างนวตกรรมอะไรในกระบวนการนั้นอย่างไร ซึ่งก็ครอบคลุมทุกขั้นตอนในกระบวนการแล้ว แต่ก็มีการแตกองค์ความรู้ในเรื่องนี้ไปยังเรื่องอื่นๆ อีกมากมาย

2) Lean thinking ซึ่งกล่าวถึงในเรื่องความสูญเปล่าในเรื่องอะไรบ้าง มากน้อยขนาดไหนโดยเฉพาะในเรื่องเวลา การรอคอย ทรัพยากร และโอกาสซึ่งมองไม่เห็นแต่เราสามารถนำมาพิจารณาได้ คำตอบในแนวคิดของ Lean ที่นำมาใช้มากได้แก่เรื่องของ visual management ซึ่งทำให้มองเห็นได้ชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยไม่ต้องใช้ความจำ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เราผิดพลาดได้น้อยลง

3) Risk Management คือการที่เราได้วิเคราะห์ว่ามีความเสี่ยงเกิดขึ้นตรงไหนบ้าง แล้วเราจะป้องกันอย่างไร

4) Human Factor Engineering (HFE) คือการออกแบบในทางวิศวกรรมเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับ Visual Management ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ การออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เราใช้อยู่ ก่อนที่จะนำมาใช้ จะมีการออกแบบให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้ และสามารถบอกได้ว่าติดขัดตรงไหนบ้างในระหว่างใช้งาน ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ออกแบบสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

5) Evidence based Practice

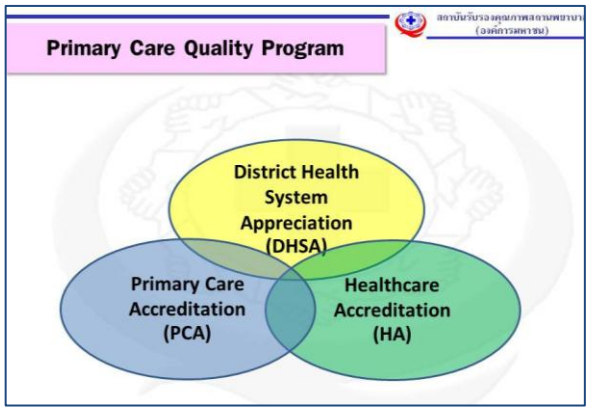
6) Spiritual

7) Health promotion

8) Research/KM

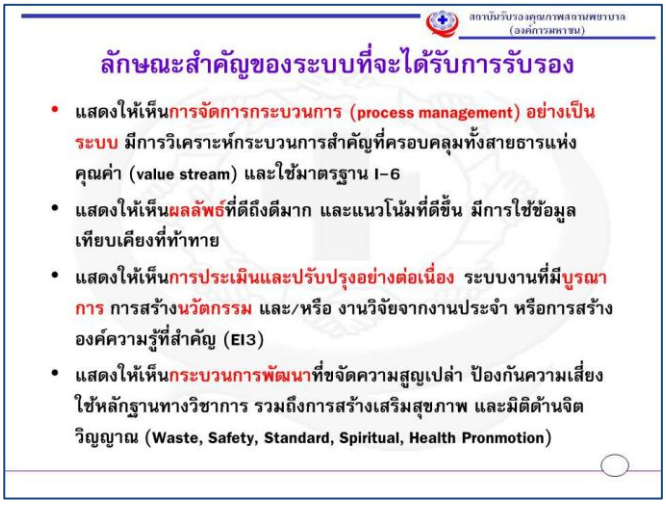
ทั้งหมดนี้อยู่บนฐานของการกระบวนการที่เราวิเคราะห์ หรือจากการทำ CoP ในครั้งนี้ที่เรากำลังหา Best Practice รูปแบบการดำเนินงานด้าน HIV program ถ้าเรานำเนื้อเรื่องทั้งหมดเหล่านี้มาร้อยเรียงกันเราก็จะได้กระบวนการดูแลผู้ป่วย HIV ได้เช่นกัน

ในส่วนของ สรพ. ขณะนี้เราอยู่ในระหว่างการดำเนินงานในเรื่องของ primary care quality program ซึ่งยังไม่เสถียร วง 3 วง ซึ่งได้แก่ DHSA PCA และ HA ยังไม่ซ้อนเข้ามาเป็นวงเดียวกันคือให้มีการทำงานที่สอดคล้องกัน ถ้าเราสนใจการทำงาน HA ในระดับโรงพยาบาลชุมชนจะเห็นว่าที่มีทั้งในส่วนที่เป็น ปฐมภูมิ และทุติยภูมิ และยังมีในส่วนของ PCA และ DHSA ที่ดูในเรื่องของการบริหารจัดการในระดับอำเภอ โดยทั้ง 3 วงนี้ในส่วนที่ชัดเจนที่สุดคือการทำงาน ในระดับโรงพยาบาลชุมชน ซึ่ง HA ได้เริ่มดำเนินการและมีการรับรองเป็นครั้งแรกใน ปี 2542 ขณะนี้เรากำลังพัฒนาตัวชี้วัดเปรียบเทียบ (THIP) ซึ่งได้รับความร่วมมือจากทีม HIV โดยมาช่วยกันคิดว่ามีตัวชี้วัดอะไรบ้างที่มีจำนวนไม่ต้องเยอะมากแต่เป็นตัวที่มีประโยชน์ในการสะท้อนถึงคุณภาพของการดูแลผู้ป่วย HIV ได้อย่างชัดเจน และเรากำลังจะมีมีโปรแกรมตัวใหม่คือ Program & Disease Specific Certification คือไป recognize ตัวโปรแกรมหรือระบบการดูแลผู้ป่วยในบางโรค หรือระบบ ซึ่ง HIV เป็นหนึ่งในเป้าหมายที่เราอยากจะให้มีการรับรองเป็นรายโรค ดังนั้นที่ท่านทำ CoP ในวันนี้จะเป็นเครื่องมืออย่างดีที่โรงพยาบาลต่างๆ จะนำไปปฏิบัติและท่านจะทราบว่าที่ไหนที่ทำได้ดี เราก็จะชวนกันไปเยี่ยม ไปดู เพื่อที่จะให้ recognize ระบบการดูแลผู้ป่วย HIV ของโรงพยาบาลแห่งนั้นต่อไป และจะได้นำความรู้ของโรงพยาบาลแห่งนั้นไปเผยแพร่ต่อไป เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ในการพัฒนายกระดับของตัวเองต่อไป ในอนาคตการรับรองจะเป็นการรับรองทั้งจังหวัด (Seamless Provincial Healthcare Accreditation) ในลักษณะของเครือข่ายบริการทั้งจังหวัดซึ่งจะเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ป่วย ในขณะที่ในระดับโรงพยาบาลก็จะมี HA Plus คือนำเอามาตรฐาน HA ไปเพิ่มรวมกับมาตรฐานอื่นๆ เพื่อให้โรงพยาบาลที่มีศักยภาพมีพลังเหลือเฟือในการที่จะพัฒนาต่อเพิ่มขึ้น



Program & Disease Specific Certification เป็นการเปิดเวทีให้นำเอา good practice มาแบ่งปันทั้งในเรื่องของระบบงานและการดูแลผู้ป่วย มีลักษณะสำคัญของระบบที่จะได้รับการรับรองคือ

- มีการจัดกระบวนการ (Process management) อย่างเป็นระบบ มีการวิเคราะห์กระบวนการสำคัญที่ครอบคลุม
- แสดงให้เห็นผลลัพท์ที่ดีถึงดีมาก ซึ่งน่าจะ



อยู่ที่ 75 เปอร์เซนต์ไทล์ขึ้นไป คือมีการรับรองที่ 25 เปอร์เซนต์ไทล์บนสุดของกลุ่ม นั่นเอง

- แสดงให้เห็นการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือการมี CQI
- แสดงให้เห็นกระบวนการพัฒนาที่ใช้ศาสตร์ต่างๆ ของกระบวนการพัฒนาคุณภาพได้อย่างเต็มที่ดังที่กล่าวแล้วในเรื่องของกระบวนการพัฒนาในเบื้องต้น

ในเรื่องของตัวชี้วัดเปรียบเทียบ (Comparative Indicator) ขณะนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งตัวชี้วัดเปรียบเทียบนี้ควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- ครอบคลุมให้มาก แต่ละโรคมีน้อยตัว เช่นตัวชี้วัด HIVQUAL ขณะนี้มี 60 ตัว อาจต้องคัดเลือกออกมาเพียง 3 – 5 ตัวชี้วัดเท่านั้น
- เน้นผลลัพธ์แต่ไม่ละเลยกระบวนการ
- สามารถชี้นำการเปลี่ยนแปลงได้ เช่นถ้าวัดแล้วได้ 0 และ 100% ก็ไม่ควรนำมาใช้เพราะไม่เกิดประโยชน์
- คุ้มค่าที่จะเก็บมาเปรียบเทียบ คือบางตัวที่วัดยากเกินไปก็ไม่ควรนำมาใช้
- เป็นการวัดในระดับ รพ. มิใช่ระดับชุมชน เพราะเราทำงานกับโรงพยาบาล
- ไม่ขึ้นกับทรัพยากรหรือปริมาณผู้ป่วย ซึ่งเป็น input หรือ demand ที่เราไม่สามารถควบคุมได้

“การพัฒนาคุณภาพด้วยหนทางที่เรียบง่าย”

เราคงต้องฝึกมองหาคุณค่าและความหมายของงานที่เราทำ ยกตัวอย่างเรื่องราว

แพทย์ฝึกหัด “ งานของผมน่าเบื่อมากเลย”
อจ.โกมาตย์ “งานของคุณคืออะไร”
แพทย์ฝึกหัด “ทำคลอด normal labor”
อจ.โกมาตย์ “normal labor คืออะไร”
แพทย์ฝึกหัด “การเอาเด็กออกจากท้องแม่”

อจ.โกมาตย์ จึงชวนให้มองว่าการคลอดคือการทำคลอดความฝันของแม่ ซึ่งแม่มีความฝันมาตลอดระยะเวลาของการตั้งท้องมา 9 เดือนอยากเห็นลูกของตนเองว่าเมื่อคลอดออกมาแล้วจะเป็นอย่างไร มีความสมบูรณ์อย่างไร และเมื่อเติบโตขึ้นแล้วจะเป็นอย่างไร ดังนั้นเมื่อแม่คลอดเด็กออกมานั่นคือการที่ความฝันของแม่เป็นจริง ซึ่งความหมายหรือคุณค่า ณ จุดนี้จึงสูงส่งมาก เมื่อเราเห็นคุณค่าตรงนี้ สิ่งที่เราทำคงไม่ใช่แค่เอาเด็กออกจกท้องแม่เท่านั้น แต่เราจะมีความรู้สึก ความคิดต่างๆ อีกมากมายกับงานที่เราทำอยู่

การมีความตื่นตัว ว่องไวต่อการรับรู้สิ่งผิดปกติ จะทำให้เราไม่เพิกเฉย หรือเมินเฉยกับสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น เมื่อเราพบเห็นเราก็จะเข้าไปช่วย จัดการ (take action) ได้อย่างทันเวลา

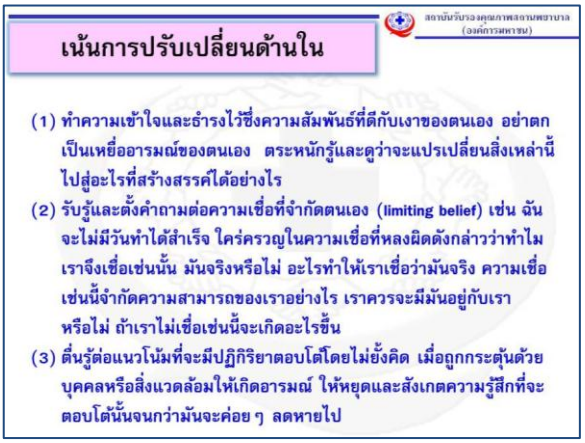
การลงมือปฏิบัติอย่างสร้างสรรค์ ใช้ศิลปะ ความประณีต ถ้าทุกงานเราทำเป็นเช่นนี้จะเป็นสิ่งที่ติดตัวเราไปตลอดถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่อยู่ในชีวิตประจำวันเราก็ตามที เช่น การรับโทรศัพท์ การเขียนหนังสือ การดูแลผู้ป่วย เป็นต้น ถ้าเราไม่ฝึกกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้ ก็จะทำให้เราขาดสิ่งเหล่านี้ไปในเรื่องใหญ่ๆ ได้เช่นกัน

ยังมีอื่นๆ อีก ที่สามารถปฏิบัติได้เพื่อการพัฒนาคุณภาพในระดับบุคคล ได้แก่

- สมุดบันทึกคุณภาพ ซึ่งเราจะเขียนอะไรก็ได้แต่ขอให้เขียนทุกวัน บางคนอาจแบ่งเป็นหน้าซ้ายหน้าขวา หมายถึงด้านหนึ่งเขียนด้านบวก คือสิ่งที่เราพึงพอใจ สิ่งดีๆ สิ่งที่มีโอกาสพัฒนาที่มีความคิดจะพัฒนา อีกด้านหนึ่งเขียนด้านลบ ได้แก่ ความเสี่ยง สิ่งที่เป็นปัญหาอุปสรรค ถ้าทุกคนได้เขียนและเมื่อนำมารวมกันก็จะเป็นข้อมูลที่มีคุณค่า เน้นการคิดเรื่องสร้างสรรค์วันละ 1 เรื่อง (ไม่ต้องทำ) เพราะถ้าคิดด้วยทำด้วยจะทำให้เราไม่กล้าคิดเพราะรู้สึกว่ายากที่จะทำ การให้ทำเช่นนี้เป็นการสร้างเส้นใยประสาทใหม่ๆ ในเรื่องของการคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถ้ามีการทำได้เพียง 1 เรื่องก็จะเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามาก และทำให้เรามีความสุข
- การทบทวนและใคร่ครวญ ผลงานและความเชื่อ เราต้องมีการสะท้อนตัวเราเองอยู่บ่อยๆ เช่น ผลงานเราเป็นอย่างไร ความเชื่อที่เราเชื่ออยู่ถืออยู่มันถูกต้องหรือไม่ เมื่อไรก็ตามที่เราทะเลาะกับผู้คนหรือรู้สึกหงุดหงิด ให้ลองกลับมาทบทวนความเชื่อของตัวเองดูว่าสิ่งที่เราเชื่ออยู่ถืออยู่นั้นควรจะเชื่ออยู่ถืออยู่ต่อไปหรือไม่ ถ้าการเชื่ออยู่ถืออยู่นั้นทำให้เรารู้สึกคับข้องใจ อึดอัดใจ ขัดแย้งกับผู้คน ไม่ได้หมายความว่าความเชื่อของเราถูกหรือผิดแต่เรามีทางเลือกที่จะยกระดับความเชื่อของเราขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง เราก็จะไม่ทุกข์ หรือไม่มีความสุข ไม่ทะเลาะกับผู้คนและมีความสุขในการทำงาน ถ้าจะเทียบกับการแข่งขันเราคือผู้ชนะ ซึ่งอยู่ที่วิธีคิดของเรานั่นเอง บางคนบอกว่า “การที่เรายอมแพ้ นั่นคือเราชนะ” เรามองเป้าหมายที่เราจะได้มาในอนาคตการยอมแพ้ในวันนี้คือเรื่องเล็กๆ เท่านั้นเอง นั่นคือเรายกระดับความเชื่อของเราขึ้นมาแล้ว ซึ่งหากทำเช่นนี้ได้ การขัดแย้งในที่ทำงานไม่น่าจะเกิดขึ้น
- พัฒนาศักยภาพในตัวเอง เราต้องมความรู้ในการพัฒนาคุณภาพ 3 กระแสด้วยกัน คือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านระบบงานและคุณภาพ และสุดท้ายคือการจัดการความรู้ การสร้างความรู้

ในเรื่องการพัฒนาด้านระบบงานและคุณภาพ ซึ่งได้แก่ PDSA นั่นเอง ดังนั้น **Rapid Improvement** ที่เกิดขึ้นได้เราต้องหมุน PDSA วงเล็กๆ หลายๆ รอบ พร้อมกันหลายๆ วง เมื่อก่อนเวลาเราทำ CQI เรามักหมุนวงใหญ่ 6 เดือน ผลที่เกิดขึ้นดูแล้วเล็กน้อยมาก แต่ถ้าเราทำในกลุ่มคนไข้เล็กๆเราก็สามารถสรุปผลได้อย่างรวดเร็ว และขยายผลได้ โดยดู

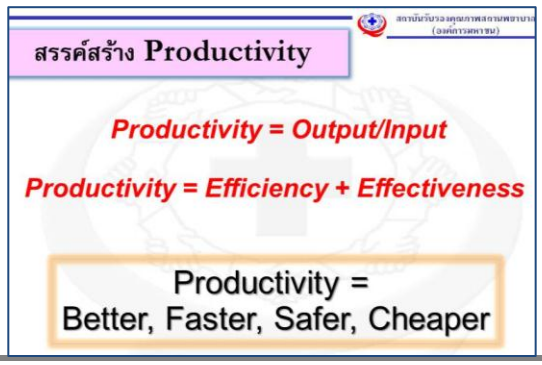
ผลให้ชัดว่าคนไข้จะได้รับอะไรจากการทำงานนั้นๆ เทคนิคที่ สรพ. เริ่มให้ดำเนินการคือการทบทวนใน 12 กิจกรรมซึ่งทำให้เราเห็นภาพกว้าง แล้วค่อยตามรอยซึ่งจะทำให้เราเห็นของจริง ณ วันนั้นผสมผสานกัน ให้มีการรวบรวมการทบทวนกับการตามรอย สุดท้ายจึงไปสู่การวิจัยในสิ่งที่เรายังไม่ชัด เราสามารถทำงานวิจัยง่ายๆ ได้มากมาย เช่น การสื่อสารภายในองค์กรที่เราไม่อยากได้ยิน เป็นต้น



เน้นการปรับเปลี่ยนด้านใน เลือกมาจากหนังสือที่เกี่ยวกับจิตวิญญาณ ในข้อที่ 1 เรามีเงาเกิดขึ้นเป็นระยะ แล้วเราจะเปลี่ยนพลังความคิดเช่นนี้มาเป็นพลังที่สร้างสรรค์ได้อย่างไร ข้อ 2 การเปลี่ยนแปลงความเชื่อเราจะทำได้อย่างไร ที่จะทำให้เราพัฒนาได้ และข้อ 3 เมื่อเราคิดให้หยุดและสังเกตความรู้สึกที่เกิดขึ้นจนกว่าจะค่อยๆ หายไป ดังเช่นคำสอนของพระพุทธเจ้า กลับมาอยู่กับตนเอง กลับมาอยู่กับปัจจุบัน ใช้ลมหายใจเป็นตัวกำหนด

การใส่ใจข้อมูลรอบด้าน

ความรู้ฝังลึกบางทีต้องมีการพูดคุยกันจึงจะได้มาซึ่งความรู้นั้น

สุดท้ายจากกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ที่เริ่มจากการเปลี่ยนความคุ้นชิน เติมด้วยการปรับปรุงพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีกปรับเปลี่ยนด้านใน ใส่ใจข้อมูลรอบด้าน จะนำไปสู่

<u>Productivity</u> นั่นเองในความหมายที่กว้างและลึกซึ้ง ซึ่งมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ได้แก่ ดีกว่า เร็วกว่า ปลอดภัยกว่า และถูกกว่า