

สัมภาษณ์ฟาร์มใหม่ 21/12/50

เรื่องที่สัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนา ระบบ logistic เพื่อเป็นที่รองรับของระบบประกันสุขภาพ

1. มุมมองของบริษัท ตรีกริเชิ์ฟ จำกัด เกี่ยวกับความสำคัญของผู้ค้าส่ง

ระบบการกระจายยาของประเทศไทย มีการกระจายยาผ่านทั้งในช่องทางโรงพยาบาลและร้านยา ซึ่งการกระจายยาผ่านทั้ง 2 ช่องทาง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผ่านตัวกลางหรือผู้ขายส่ง หน้าที่หลักของผู้ขายส่งยา ไม่ใช่เป็นการขายซื้อมาขายไปอย่างเดียว ผู้ขายส่งในช่องทางที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโรคหรือความเป็นความตายของประชาชนจะต้องคอยคัดสรรชนิดของยา และปกป้องมิให้ยา-เวชภัณฑ์ที่อยู่ในความดูแลเสื่อมสลายหรือหมดสภาพในการรักษาพยาบาล เนื่องจากการเก็บรักษาหรือการขนส่งอย่างไม่ถูกต้อง ผู้ขายส่งมีภาระกิจหลักในการเลือกผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าได้มาตรฐาน จัดซื้อจัดหา จัดเก็บ จัดการภายใน รับคำสั่งซื้อ ตรวจสอบความถูกต้องของยา-เวชภัณฑ์ จนถึงการจัดส่ง และการรับชำระค่าสินค้าอย่างมีคุณภาพและต้องถูกต้องแม่นยำ ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีและความรู้ความชำนาญจากเภสัชกรในการควบคุมการทำงานอย่างเป็นระบบ การเลือกใช้บริการผู้ค้าส่งที่มีการบริหารจัดการที่ดีจะลดความเสี่ยงที่จะได้รับยาด้วยคุณภาพ เช่น ยาผิดมาตรฐาน (substandard drugs) ยาปลอม (counterfeit drugs) หรือยาเสื่อมคุณภาพ

ปัจจุบันผู้ค้าส่งยา-เวชภัณฑ์ในประเทศไทยมีมากมายทั้งเป็นผู้ค้าส่งไทยและผู้ค้าส่งจากต่างประเทศ ซึ่งรองรับการขยายตัวของโรงพยาบาลและร้านยาที่เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนประชากร การคัดเลือกผู้ค้าส่งสำหรับร้านยาและโรงพยาบาลจึงเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษามาตรฐานการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดด้านต้นทุนการดูแลสุขภาพของประชาชน

2. บริษัท ตรีกริเชิ์ฟ จำกัดเป็นผู้ค้าส่งยารายใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศไทยมีแนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพของการค้าส่งอย่างไร

บริษัท ตรีกริเชิ์ฟ จำกัด เป็นบริษัทผู้ค้าส่งยาที่มีจุดยืนเรื่องคุณภาพของยา เวชภัณฑ์มาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน เราไม่เคยเปลี่ยนแปลงแนวคิดเรื่องคุณภาพไม่ว่าสภาวะเศรษฐกิจจะเป็นเช่นไร การแข่งขันด้านราคาจะรุนแรงขนาดไหน เรายังยึดถือหลักการเดิมคือ เราเป็นศูนย์ขายส่งยาที่ผู้ให้บริการมั่นใจได้ทั้งคุณภาพและราคา โดยหลักการที่ทำให้เราทำกำไรได้ไม่สวนทางกับคุณภาพคือ การมีระบบการจัดการที่ดี ลดความฟุ่มเฟือยจากการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรและการซื้อสินค้าครั้งละจำนวนมากเพื่อให้ได้ส่วนลดสูงที่สุด ซึ่งในปัจจุบันเรามั่นใจว่าเราเป็นผู้นำด้านระบบการจัดการตัวจริงในวงการขายส่งยา การซื้อขายกับตรีกริเชิ์ฟจะทำให้ร้านยาหรือโรงพยาบาลมั่นใจได้ทั้งคุณภาพและราคาจริง ๆ สมาชิกกลุ่มหลักของตรีกริเชิ์ฟจะเป็นร้านยาที่คำนึงถึงเรื่องคุณภาพของยา-เวชภัณฑ์ เป็นหลัก และเราไม่เคยทำให้ลูกค้าของเราผิดหวัง

3. ทำไมตรีกริเชิ์ฟถึงมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพของยา

คำถามนี้เราได้รับบ่อยมาก สำหรับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาใหม่ เขาพูดตรง ๆ เลขาคุณมุ่งแต่คุณภาพที่จับต้องไม่ได้ คุณจะไปขายใคร เดียวนี้คุณภาพก็เหมือน ๆ กัน ราคาต่างหากที่สำคัญ หากคุณทำราคานี้ไม่ได้ก็ไม่ต้องค้าขายกัน โจทย์นี้เชื่อได้เลยว่าผู้ขายส่งทั่วไปยังแก้ไม่ตก เนื่องจากไม่สามารถทำให้ลูกค้าเห็นความต่างได้อย่างชัดเจน ผู้ขายส่งทั่ว ๆ ไปจึงมุ่งเน้นที่การหาสินค้าราคาถูกนอกระบบโดยไม่จำเป็นต้องรู้ที่มาของสินค้ามาจำหน่ายให้ได้ราคาต่ำที่สุด ตามความต้องการของลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าราคาถูก ราคาต่ำที่เราพูดกันในที่นี้คือราคาที่ต่ำกว่าคิวที่ใหญ่ที่สุดของ supplier หักส่วนลดทั้งหมดแล้ว ในวงการยารู้ดีว่ามีสินค้าเหล่านี้เสมอในตลาด เนื่องจากปัจจัยไม่ก็อย่างเช่น ยาปลอม ยาด้วย

ส่วนประเด็นเรื่องความเชื่อว่าคุณภาพจับต้องไม่ได้ การซื้อขายที่โหนกหน้าตาเหมือนกันใช้ได้เหมือน ๆ กัน ความเชื่อนี้เปลี่ยนแปลงไปมากในปัจจุบัน ร้านยาหรือโรงพยาบาลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากกับเรื่องคุณภาพ เนื่องจากร้านยามีการแข่งขันกันสูงและเมื่อยอดขายร้อยละ 50 ที่ร้านยาเป็นการบอกเล่าอาการเพื่อต้องการรักษาอาการให้หาย ยาที่มีคุณภาพจึงเป็นอาวุธหลักในการสร้างชื่อเสียงให้กับร้านยาและสื่อเรื่องมนุษยธรรมให้ประชาชนผู้ใช้บริการสัมผัสได้ การเลือกผู้ขายส่งคุณภาพจึงไม่ใช่เป็นเพียงการซื้อยาที่ราคาถูกกว่าความเป็นจริงโดยไม่คำนึงถึงผลที่เป็นอันตรายต่อชีวิตหรือคุณภาพชีวิตของประชาชน แต่การเลือกผู้ค้าส่งเป็นการเลือกซื้อยาที่คุ้มค่าและเป็นการมอบความไว้วางใจทั้งหมดให้กับผู้ค้าส่งตั้งแต่ การตัดสินใจในการคัดเลือกบริษัทผู้ผลิตยามาตรฐาน กระบวนการจัดเก็บ และการขนส่งที่คำนึงถึงคุณภาพ แทนเจ้าของร้านยาแทนเภสัชกรประจำร้านยาแทนประชาชนผู้เจ็บไข้ได้ป่วยให้ได้รับยาที่ดีมีคุณภาพเพื่อมนุษยธรรมและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนทุกคน

4. นโยบาย ของบริษัทด้านการพัฒนาคุณภาพ Logistic

บริษัท ดรักเซิร์ฟ จำกัด มีนโยบายหลักเรื่องการจำหน่ายสินค้าคุณภาพในราคาที่คุ้มค่าที่สุด ใจที่ซื่อซื่อยาก เพราะราคากับคุณภาพมักจะไม่ได้ไปทางเดียวกัน เราจึงมีการประชุมทีมงานกันทุกเดือนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและจำกัดต้นทุนด้านการบริหารจัดการ โดยในส่วนของภายในองค์กรเรามีการศึกษาเกี่ยวกับ logistic ซึ่งกิจกรรมหลัก ๆ ที่เราให้ความสนใจคือ 1. การคัดเลือกผู้ผลิต การจัดซื้อจัดหา 2. การจัดการด้านการตรวจรับ ขนย้ายเพื่อจัดเก็บ 3. การบริหารคลังสินค้า 4. การรับคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า 5. การบรรจุ 6. การขนส่ง 7. การตรวจสอบ

เนื่องจากทีมงานของดรักเซิร์ฟศึกษาอย่างหนักเพื่อที่จะตอบใจที่ซื่อซื่อเรื่องคุณภาพในขณะที่ต้นทุนต่ำที่สุด เราจึงตัดสินใจใช้ระบบการจัดเก็บที่ดีและระบบการขนส่งที่ดีขององค์กรอนามัยโลกเป็นแนวทางในการปรับใช้เบื้องต้นเราจึงใช้ชื่อภายในองค์กรว่าเป็น ระบบการจัดเก็บที่ดีของดรักเซิร์ฟ และระบบการขนส่งที่ดีของดรักเซิร์ฟ ซึ่งเรานำมาปรับใช้โดยที่เราเน้นการใช้ภูมิปัญญาไทยผสมผสานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างเหมาะสม

ตอนนี้ที่เราพัฒนาได้ครบตามเป้าหมายปลายปีนี่จะเป็น การจัดการด้านการตรวจรับสินค้า โดยเราคำนึงถึงทั้งสภาพสินค้าภายนอก ล็อต วันหมดอายุ และสภาพการขนส่งที่ทาง supplier จัดส่งมา การบริหารคลังสินค้าโดยการปรับอุณหภูมิการจัดเก็บให้เหมาะสม การวางสินค้าบน pallet การจัด flow การทำงานภายในให้ใกล้และง่ายที่สุด การจัดแสงสว่างให้เพียงพอ การแยกสินค้าชำรุดออกจากชั้นวาง ในส่วนของการรับคำสั่งซื้อสินค้าเราพัฒนา software ให้เหมาะสมในการรับคำสั่งซื้อ เราสามารถเช็คจำนวนสินค้าในขณะนั้นได้ทันที ทราบยอดรวมทั้งหมด ทราบรอบการจัดส่งรวมทั้งสามารถตอบคำถามเรื่องสูตรยาที่เหมือนกันแต่ต่างบริษัทได้ การจัดส่งสินค้าเป็นแบบ real time ทันทีที่จบการรับคำสั่งซื้อคำสั่งซื้อจะปรากฏที่คลังสินค้าทันที นอกจากนั้นเรื่องการบรรจุ การขนส่ง เราใช้หลักการเดียวกันกับการตรวจรับสินค้าและการจัดเก็บ เพียงแต่เป็นการตรวจเช็คสินค้าออกและจัดเก็บในภาชนะเพื่อการจัดส่ง สินค้าที่ตรวจเช็คความถูกต้องแล้วจะกลับสู่การจัดเก็บที่อุณหภูมิที่เหมาะสมก่อนการจัดส่ง

ปัญหาเรื่องการพัฒนางาน logistic ของดร็กเซิร์ฟ มีข้อเดียวคือ ปัญหาการจัดส่งของผู้ผลิตที่ไม่ตรงเวลา ทำให้มีปัญหาเรื่องการบริหารเนื้อที่ในการจัดเก็บบ้างและบางครั้งต้องมีการผัดกับลูกค้า ส่วนปัญหาอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัญหาเล็กน้อย ทีมงานผู้บริหารและคลังสินค้าสามารถใช้ระดมสมองในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ดี

5. แนวทางการพัฒนาด้าน Logistic ของดร็กเซิร์ฟ

เรามีการพัฒนาทางด้าน Logistic อย่างไม่หยุดนิ่ง โดยเบื้องต้นที่เราทำเร่งด่วนเป็นการพัฒนา Logistic พื้นฐานที่จะทำให้สินค้าคงคุณภาพเสมือนผู้รับได้รับสินค้าจากผู้ผลิตโดยตรง สิ่งที่เราจะพัฒนาต่อไปเป็นการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้ลูกค้าที่ติดต่อกับเราสะดวกสบายยิ่งขึ้น และพัฒนาเรื่องความสะดวกในการบริหารจัดการภายใน

6. คิดว่าคุณภาพที่ดร็กเซิร์ฟส่งมอบจะเป็นประโยชน์ต่อใครบ้าง

ด้วยการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งประกอบกับเราขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการจำหน่ายสินค้าในราคาที่คุ้มค่าที่สุด ดังนั้นผู้ที่จะได้รับประโยชน์จากเราก็คือลูกค้าร้านยาและโรงพยาบาล ซึ่งสามารถที่จะใช้ยาอย่างมั่นใจไม่ต้องกังวลกับปัญหาการร้องเรียนหรือปัญหาการจ่ายยาแล้วไม่ได้ผล ผลประโยชน์ยังโยงไปถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ผู้รับบริการและสิ่งที่สำคัญที่สุดเป็นการยึดตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ประเทศไทยจะบริโภคนยาเท่าที่จำเป็น ประชาชนไม่ต้องจ่ายเงินซ้ำซ้อนในการรักษาตัว ไม่ทำให้รายจ่ายจากการรักษาพยาบาลสูงจนเกินไปจนทำให้ครอบครัวเดือดร้อนและท้ายที่สุดเป็นการใช้จ่ายเงินด้านยาอย่างพอเหมาะพอดีทำให้ระบบสุขภาพไทยไม่ต้องเสียงบประมาณที่สูงจนเกินไปในการดูแลประชาชนทั้งประเทศ เนื่องจากเงินที่รัฐบาลจ่ายก็คือเงินที่ได้จากภาษีอากรของเราทุกคน

7. ผাগทิ้งท้าย

เราเป็นผู้ค้าส่งของไทย ที่ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพเพื่อรองรับระบบสุขภาพของไทย บริษัท ดร็กเซิร์ฟ จำกัด ทำงานโดยยึดมั่นในอุดมการณ์ของการจัดจำหน่ายยาที่มีคุณภาพมาโดยตลอด เพราะนอกเหนือจากสิ่งอื่นใดเรามีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้อยู่เบื้องหลังรอยยิ้มของประชาชนจากการใช้ยาที่เราทุ่มเทรักษาคุณภาพ นอกจากนั้นเราชาว ดร็กเซิร์ฟยังภูมิใจที่เราเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมพัฒนาระบบสุขภาพให้แก่สังคมไทย