

เกษกร ช่างชัย อุดมลาภธรรม

President of R.X.group

เคล็ดลับการนำพาบริษัทฝ่าฟันวิกฤต พลิกฟื้นกลับมาเป็นบริษัทชั้นนำ



ประวัติความเป็นมาในการก่อตั้งบริษัท และรูปแบบของกิจการ

ปีนี้เป็นปีที่ บริษัท อาร์เอ็กซ์ จำกัด ก่อตั้งมาครบรอบ 30 ปี อันที่จริงแล้ว ถ้านับตามปีที่เริ่มก่อตั้งจริงๆ น่าจะเป็น 31 ปี เพราะตอนแรก ได้เริ่มก่อตั้งในนาม ห้างหุ้นส่วนจำกัด อาร์เอ็กซ์ ในปี 2518 แต่พอดำเนินงานได้เพียง 1 ปี ก็เปลี่ยนจาก ห้างหุ้นส่วน มาเป็น บริษัทจำกัด ในปี 2519 ตอนนั้นสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ที่ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ราชเทวี

ผมเองได้มีโอกาสมาร่วมงานกับ บริษัท อาร์เอ็กซ์ จำกัด ในปี 2523 หลังเรียนจบปริญญาตรี สาขาเภสัชศาสตร์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งในขณะนั้น สำนักงานได้ย้ายมาอยู่ที่บริเวณถนนพิษณุโลก สีเสนาทเวศร์ ใกล้กับที่ทำการของกระทรวงสาธารณสุข (ปัจจุบันกระทรวงฯ ได้ย้ายมาอยู่ใกล้ ร.พ ศรีธัญญา นนทบุรี)

ตอนแรกที่มาเริ่มงาน ผมทำงานในตำแหน่ง ตัวแทนขายยา เขตกรุงเทพฯ บริษัทอาร์เอ็กซ์ ในตอนนั้นเป็นตัวแทนจำหน่ายยา เวชภัณฑ์ และเครื่องมือแพทย์ ยาที่ขายเป็นยานำเข้าจากต่างประเทศ และยาที่จ้างโรงงานในประเทศผลิตให้

ตลาดยาในขณะนั้นมีการแข่งขันกันสูง เนื่องจาก มีบริษัทฯ ข้ามชาติหลายบริษัทฯ อีกทั้งโรงงานผลิตยาในประเทศไทยก็มีจำนวนมาก การทำตลาดยาใหม่ๆ โดยเฉพาะยาที่จำหน่ายผ่านโรงพยาบาล ต้องทำให้ยานั้นเป็นที่ยอมรับของแพทย์ ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยความพยายามเป็นอย่างมาก

ในขณะที่ตลาดเครื่องมือแพทย์และเวชภัณฑ์ การแข่งขันยังมีไม่มากนัก ข้อบังคับ ข้อกำหนดต่างๆ ก็ยังไม่เข้มงวดเหมือนยา การนำเข้าและจัดจำหน่ายไม่มีความยุ่งยากในการจดทะเบียนเหมือนกับยา

กลยุทธ์ของบริษัทในช่วงแรก คือ การขายสินค้าทุกประเภท ด้านยาและเวชภัณฑ์ เพื่อสร้างผลกำไรให้บริษัท ผมยังจำได้ว่าในตอนนั้น ประเทศไทยเริ่มมีสัมพันธทางการค้ากับประเทศจีน ในสมัยรัฐบาลหม่อมราชวงศ์ คึกฤทธิ์ ปราโมช บริษัทฯ มีการนำเข้าเครื่องมือแพทย์ราคาถูกจากประเทศจีน ตอนนั้นเราใช้ราคาเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเป็นส่วนใหญ่ การตลาดเน้นในเรื่องการแข่งขันด้านราคา

ตอนนั้น เพื่อนๆ ในรุ่นเดียวกับผม ส่วนใหญ่จะได้ทำงานในบริษัทข้ามชาติที่มีชื่อเสียงและมีรายได้ดี ไม่ค่อยมีใครอยากมาทำงานกับบริษัทของคนไทยเล็กๆ อย่างบริษัทอาร์เอ็กซ์ ตัวผมเองตอนนั้นก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับรายได้เท่าไร คิดว่าทำงานอยู่ที่ไหนก็เหมือนกัน ขอให้ได้ประสบการณ์และความรู้ให้มากที่สุด

ตั้งนั้นในปี 2526 ผมได้สอบเข้าไปศึกษาต่อ MBA ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตอนนั้นผมทำงานด้วยเงินเดือน 10,000 บาท เรียนตอนเย็น วันเสาร์-อาทิตย์ ทำ CASE ส่งอาจารย์ ยอมรับว่าช่วงนั้นลำบากพอสมควร แต่ก็ได้รับความรู้มาก บางครั้งก็นำ CASE ที่เรียนมาเป็นตัวอย่างในการแก้ไขปัญหาภายในบริษัท ขณะนั้นผมมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายการตลาดแล้ว งานส่วนใหญ่จึงเป็นงานวางแผนการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ต่างๆ วิชา Marketing ช่วยผมได้เยอะมาก

ในปี 2527 เป็นช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ รัฐบาลพลเอก เปรม ติณสูลานนท์ ได้ประกาศลดค่าเงินบาท ธนาคารจำกัดสินเชื่อ พร้อมกับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเป็น 18% บริษัทอาร์เอ็กซ์ ในช่วงนั้นถือว่าประสบภาวะวิกฤตครั้งสำคัญที่สุดนับตั้งแต่ก่อตั้งมา ด้วยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. สินค้าที่เราเป็นตัวแทนจำหน่าย ส่วนใหญ่นำเข้าจากต่างประเทศ และไม่ได้ทำประกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนไว้

2. ธนาคารลดวงเงินให้สินเชื่อ ทำให้บริษัทฯ ขาดสภาพคล่อง

3. สินค้าเครื่องมือแพทย์มีปัญหาด้านคุณภาพ ขายไม่ออก มีสินค้าคงคลังมาก

ช่วงนั้น ผมกับเพื่อนในบริษัทฯ อีกหลายคน ยังคิดว่าคงต้องหางานใหม่ทำแน่ๆ ถ้าบริษัทอาร์เอ็กซ์ไปไม่รอด ซึ่งในขณะนั้น เรามีพนักงานทั้งหมดอยู่ 90 คน มียอดขายประมาณ 50 ล้านบาทแต่ขาดทุนเกือบ 10 ล้านบาท กรรมการผู้อำนวยการบริษัทฯในขณะนั้น ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ได้ตัดสินใจขายหุ้นของตนเอง และขอลาออกจากตำแหน่ง

ในช่วงนี้เอง ผมในฐานะที่เป็นผู้บริหารระดับกลางของบริษัทฯ ได้รับการขอร้องจากกรรมการบริษัทฯ และกรรมการผู้อำนวยการ ให้เข้ามาช่วยดูแลงานของบริษัทฯ ต่อ และเสนอขายหุ้นบางส่วนให้ผม ถือได้ว่า ช่วงนั้นเป็นจุดผกผันของชีวิตลูกจ้างของผมก็ว่าได้ ผมคิดอยู่นานพอสมควร ตอนนั้นคิดว่า เราน่าจะนำความรู้จากหลักสูตร MBA ที่เรียนมาใช้แก้ปัญหาที่ท่าทางได้ อีกใจหนึ่งก็คิดเป็นห่วงในเรื่องของความเสียหาย เก่งว่าถ้าเราบริหารงานต่อเกิดผิดพลาด เราคงต้องสูญทั้งเงินและงานที่ทำ

แต่ในที่สุด ผมก็ตัดสินใจซื้อหุ้นของบริษัทฯ จากผู้ถือหุ้นเดิม เพราะเล็งเห็นว่าเรายังมีพนักงานที่มีความสามารถ มีสินค้าบางตัวที่ยังมีคุณภาพ ในระหว่างที่บริษัทฯ ตกอยู่ในภาวะวิกฤตนั้น ได้มีผู้ถือหุ้นบางคนทยอยขายหุ้นให้ ผมก็นำเงินสะสมของตนเองมาซื้อหุ้นไว้ บางส่วนก็ยืมมาจากญาติพี่น้องบ้าง กู้เงินจากกรรมการบางท่านบ้าง ตอนนั้นมุ่งมั่นอย่างเดียวที่จะแก้ไขปัญหาและนำพาบริษัทอาร์เอ็กซ์ให้หลุดพ้นจากวิกฤติให้ได้

ผมคิดว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทของเรา บรรลุผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหา และฝ่าฟันวิกฤตมาได้จนทุกวันนี้ คือ

1. ความเชื่อถือของคณะกรรมการบริษัทฯในตัวผม ที่เห็นว่าผมทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมาตลอด

2. ความมั่นใจของเราทุกคนว่า สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยนำความรู้ความสามารถทั้งหลาย ที่มีอยู่มาใช้

3. การมีความคิดและความมุ่งมั่นตั้งใจร่วมกัน ที่จะพัฒนาบริษัทฯ ไปข้างหน้า ไม่หยุดนิ่ง

ผมใช้เวลาในการทำ Turn Around บริษัทฯอยู่ประมาณ 3 - 4 ปี โดยการปรับปรุงวิธีการคิด การทำงานด้านการตลาด คัดเลือกสินค้าใหม่ที่ดี มีคุณภาพ ตอนนั้นอาศัย SWOT Analysis และ Strategic Management ที่เรียนจาก MBA มาใช้ เริ่มจัดกลุ่มสินค้าที่ขายใหม่ โดยมุ่งไปที่สินค้าที่มีคู่แข่งน้อย ผลิตในประเทศ ได้ยาก และเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย



เช่น ยารักษาโรคเบาหวาน โรคมะเร็ง ยกเลิกการขายสินค้าที่มีปัญหาคุณภาพ ยา Generic พัฒนา ความรู้ของพนักงานขาย นำระบบ IT มาใช้ในบริษัท เพื่อรองรับการทำงานของแต่ละฝ่าย จนสามารถ นำพาบริษัท พ้นวิกฤตมาได้

ผมจบ MBA ธรรมศาสตร์ ในปี 2530 ไม่เคยมีโอกาทำงานในบริษัทต่างชาติ ความรู้ที่ได้ มา จาก MBA และ ประสบการณ์ของตนเอง ประกอบกับการเป็นคนรักการอ่าน ไม่ว่าจะเป็น ตำราการบริหาร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นหลักการบริหารแบบตะวันตก เพราะ MBA ที่เราเรียนมา ก็ ใช้ตำราจากประเทศตะวันตกทั้งนั้น

เคยเชิญวิทยากรมาบรรยายเรื่อง Balance Scorecard ให้พนักงานฟัง เมื่อ 10 ปีก่อน ตอนนั้น ก็เห่อตามกระแส แต่ไม่ได้รู้สึกถึงแก่นแท้ ไม่ได้นำมาปฏิบัติอย่างจริงจัง



เหตุผลในการตัดสินใจในการเริ่มนำระบบ TQM มาใช้ในการบริหารองค์กร

เมื่อปี 2546 เป็นช่วงที่บริษัท กำลังก่อสร้างโรงงานผลิตยาแห่งใหม่ จากการศึกษา ดูผลการก่อสร้างโรงงานใหม่ ทำให้ผมได้มีโอกาสกลับไปทบทวนข้อกำหนด GMP และระบบคุณภาพต่าง ๆ ของโรงงานผลิตยา ทำให้รู้ว่าเราเองทำงานมาตั้งหลายปี เคยเรียนเภสัชวิเคราะห์มา เพื่อหาปริมาณ ด้วยตามข้อกำหนดต่างๆ แต่เรายังไม่เคยให้ความสำคัญกับคุณภาพและมาตรฐานในการทำงานเลย

พอดีกับผมได้อ่านประกาศรับสมัคร TQA Assessor (ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งประเทศไทย) ประจำปี 2546 ทางหน้าหนังสือพิมพ์ ก็ลองสมัครดูโดยส่งประวัติไป ทั้งๆ ที่ไม่คิดว่าจะได้รับการ พิจารณา เนื่องจากผมเองไม่เคยมีความรู้และประสบการณ์ด้านคุณภาพมาก่อน แต่เพราะอยากเรียนรู้ จริงๆ อาจจะเป็นเพราะผมมีข้อได้เปรียบตรงที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัทและมีความมุ่งมั่นที่อยาก จะนำความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารงาน ที่เป็นเหตุผลของการได้รับพิจารณา

ตอนที่เขาประกาศว่าผมมีสิทธิไปรับการอบรม ยังงงอยู่เลย เขาให้ CASE มาทำ แล้วไปสัมภาษณ์ ที่โรงแรม 2 วัน จากการทำ CASE ไปครั้งแรก พอได้เข้ารับการอบรมเกณฑ์ของ TQA หัวข้อต่างๆ ผมยอมรับเลยว่า เรานี้เขยจริงๆ ผมทำ CASE ไปโดยที่ความรู้ที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ

แต่สุดท้าย เขาก็ประกาศว่าผมได้เป็น Assessor ตอนนั้นผมกังวลพอสมควรว่าจะทำได้ไหม พอได้ CASE แรกที่ทำ ผมได้อาจารย์ดี คือผมอยู่กลุ่มเดียวกับ อ.สมชาย และ อ.ลัดดาวัลย์ ซึ่งเป็นผู้ริเริ่ม ก่อการให้มีการตั้งรางวัลคุณภาพแห่งประเทศไทยนี้มาตั้งแต่ปี 2539 และ นับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ลึกซึ้ง มากที่สุดในประเทศไทย พอได้ทำ CASE กัน ผมได้ความรู้เกี่ยวกับ Total Quality Management หรือ TQM หลายอย่างจากอาจารย์ทั้งสอง ตอนนั้นเป็นครั้งแรกที่ได้เข้าใจเรื่องของ TQM ผมก็ได้ปรึกษา อ.สมชายว่า ถ้าเราสนใจนำระบบ TQM มาใช้ที่บริษัท ควรจะเริ่มต้นอย่างไร อ.สมชาย แนะนำให้ไปซื้อ คู่มือ TQM 21 เล่ม จาก สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม มาศึกษาและทำตามคู่มือที่นั่น ผมก็รีบไปซื้อ คู่มือ 21 เล่ม ตามที่ อ.สมชายแนะนำนั้นทันที แต่หลังจากได้อ่านและศึกษาดูอยู่ 1 อาทิตย์ ก็ยังไม่เข้าใจที่มาที่ไปของหัวข้อต่างๆ คิดว่าตัวเราเองอาจยังไม่รู้ดีพอ ถ้านำระบบนี้มาใช้ในบริษัท คงไปไม่รอด แน่ คงต้องหาที่ปรึกษาด้าน TQM ช่วงนั้นผมเที่ยวหาหนังสือเกี่ยวกับ TQM มาอ่าน และไปพบหนังสือ TQM ของ อ.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล ที่วางขายอยู่ที่ศูนย์หนังสือจุฬาฯ จึงซื้อมาอ่านดู รู้สึกสนใจขึ้นมาทันที โดยเฉพาะแนวคิดในเรื่องการทำธุรกิจที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้ามาก่อนกำไรของบริษัทฯ ใน หนังสือมีบอก WEBSITE ไว้ ก็ได้เข้าไปดูทาง internet ได้เบอร์โทรศัพท์มา ผมก็ขออนุญาตเข้าพบ อ.วีรพจน์ ที่สำนักงาน ครั้งแรกที่ได้พบ อ.วีรพจน์ ได้คุยให้ฟังถึงแนวคิดของ TQM ผมยอมรับว่า ผมได้ข้อคิดหลาย อย่าง อดีตเราทำธุรกิจโดยมุ่งหวังกำไรเป็นที่ตั้งมาตลอด แต่ตอนนี้มีคนมาบอกให้เน้นคุณค่าที่ลูกค้าจะ ได้รับ และ ประโยชน์ต่อมนุษยชาติ ผมจำได้ว่า ในวันนั้น ผมเรียนถามอาจารย์ถึงปัญหาที่ผมพบในงาน จัดซื้อ อาจารย์พูดกับผมว่า

"ผู้ซื้อที่มุ่งที่ราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์ตัดสิน โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ
ย่อมตกเป็นเหยื่อของคู่ค้าที่ชอบเอารัดเอาเปรียบ"
"ราคาไม่มีความหมาย ถ้าเราไม่สามารถวัดคุณภาพของสิ่งที่ซื้อมา"

"ผู้ซื้อที่มุ่งที่ราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์ตัดสิน โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ ย่อมตกเป็นเหยื่อของคู่ค้าที่
ชอบเอารัดเอาเปรียบ"

"ราคาไม่มีความหมาย ถ้าเราไม่สามารถวัดคุณภาพของสิ่งที่ซื้อมา"

พอได้ฟัง ผมถึงเข้าใจแนวคิดของ TQM และ มั่นใจว่าเรามาพบผู้นำทางถูกคนแล้ว หลังจากนั้น
ผมได้เข้าร่วมสัมมนา TQM Best-Practices Award Presentation ครั้งที่ 4 ที่โรงแรมเซ็นจูรี่พาร์ค เมื่อ
ปลายเดือนมกราคม 2547 ได้ตัวอย่างดีๆ มาพัฒนางานของบริษัทอาร์เอ็กซ์ เช่น การใช้ตารางแผนการ
ผลิต ที่ทำขึ้นง่ายๆด้วย MS Excel ร่วมกัน ระหว่างฝ่ายขายที่ กทม. กับ โรงงานผลิตที่อยู่อยุธยา ของ บริษัท
อะควา ซึ่งเราได้นำมาพัฒนาใช้ต่อ

ต่อมา จึงได้เชิญ อาจารย์วีรพจน์และคณะที่ปรึกษาของบริษัท ทีคิวเอ็ม เบสท์ จำกัด มาเป็นที่
ปรึกษาของบริษัทฯ โดยมาที่บริษัทอาร์เอ็กซ์ เดือนละ 1 ครั้ง และ ที่โรงงานอาร์เอ็กซ์ เดือนละ 2 ครั้ง ตั้ง
แต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2547 เป็นต้นมา

จนถึงวันนี้ บริษัทอาร์เอ็กซ์ ได้เรียนรู้พร้อมกับการนำระบบบริหารแบบ TQM มาใช้เป็นเครื่องมือ
บริหารธุรกิจของบริษัท ได้ประมาณปีครึ่งแล้ว ผมยอมรับว่ายิ่งเรียนมาก ก็ยิ่งพบว่า ยังมีอะไรอีกมาก
มายที่เรายังไม่รู้ รอเวลาให้ไปค้นหาและค้นพบต่อไปอีก รู้สึกสนุกและมีความปิติยินดีมากขึ้นเรื่อยๆ



อุปสรรคที่พบในตอนเริ่มต้นการทำ TQM

อุปสรรคก็คือยังมีสิ่งที่เราจะต้องทำกันอีกมาก เช่น เรื่องการพัฒนาคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
การเปลี่ยนแปลง Mindset ของพนักงาน ถือเป็นเรื่องที่ยากมาก ในขณะที่เราเรียนและปฏิบัติกันมานาน
พอสมควร แต่ก็ยังมีพนักงานและผู้บริหารบางคนที่ยังไม่เข้าใจแนวคิดของ TQM ได้ลึกซึ้งเพียงพอ ยก
ตัวอย่างเช่น ผมเองบางครั้งก็ยิ่งเผลอลงกลับไปใช้แนวความคิดแบบเดิมๆในการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ
มัวใส่ใจยึดติดอยู่กับข้อมูลในอดีต การติดตาม ควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้ว

การเปลี่ยนแปลง Mindset หรือวิถีคิด อันเป็นแก่นแท้ของ TQM นั้น ย่อมมีผู้ที่ไม่เข้าใจ หรือ รู้สึก
ขัดกับความเคยชินเดิมๆ ที่ไม่ต้องทำอะไรให้เป็นระบบก็ได้ และยอมรู้สึกต่อต้านอยู่ระยะหนึ่ง ซึ่งผมคิด
ว่าเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา และ การลงมือปฏิบัติจริงจะช่วยให้คนเหล่านั้นเข้าใจ มองเห็นประโยชน์ และ
จะเปิดใจยอมรับมากขึ้นเรื่อยๆ



รูปแบบ TQM ที่บริษัทของท่านมาประยุกต์ใช้

บริษัท อาร์เอ็กซ์ เราได้นำ TQM มาประยุกต์ใช้โดยเริ่มจาก Hoshin Kanri (การบริหารเข็มมุ่ง)
และการทำ QC Story (การปรับปรุงคุณภาพงานโดยทุกหน่วยงานระดับปฏิบัติการ) ในครั้งแรก แล้ว
ตามด้วย Cross Functional Management (การบริหารกระบวนการแบบครอบคลุมสายงาน) และ Daily
Management (การบริหารกระบวนการปฏิบัติงานประจำวัน) ในครั้งถัดมา



ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หลังจากนำระบบ TQM เข้ามาใช้

ปัจจุบันเรามีการตรวจวินิจฉัย QC Story โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือน หลังจากเรียน TQM แล้ว พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ฝึกฝนเรียนรู้วิธีค้นหาสาเหตุ คิดค้นวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหา ซึ่งแน่นอน ย่อมมีพนักงานประเภทที่ตั้งใจทำจริง กับประเภทหาเข้ากินค่า ทำรายงานเพื่อส่ง ทั้งนี้ก็เป็นไปตามความว่องไวในการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่ม กลุ่มที่ได้ประโยชน์และนำไปใช้แก้ปัญหาได้ ก็มีอยู่หลายกลุ่ม จะขอยกบางตัวอย่างมาแล้วในที่นี้ เช่น กลุ่มบริหารการเงิน โดยใช้ QC Story ในการแก้ไขปัญหาการติดตามหนังสือค้ำประกันจากลูกค้ากลับมาได้ตามกำหนด จนจัดตั้งเป็นมาตรฐานการทำงานใหม่ เนื่องจากธุรกิจของเราต้องค้าขายกับหน่วยงานราชการ จึงต้องมีกระบวนการทำหนังสือค้ำประกันในการสอบราคา สัญญาซื้อขาย ปีละนับหลายล้านบาท

ในอดีต มีปัญหาในการติดตามหนังสือค้ำประกันหลังหมดอายุกลับคืนมา ทำให้บริษัทต้องเสียค่าธรรมเนียมสำหรับหนังสือค้ำประกันที่ไม่สามารถติดตามกลับมาได้จำนวนมาก แต่ผลจากการทำ QC Story ทำให้ในปัจจุบันเราได้คืนมาครบ 100% ประหยัดค่าธรรมเนียมธนาคารได้ปีละหลายหมื่นบาท

สำหรับฝ่ายขายเอง อ.วีรพจน์ ได้มาสอนวิธีการทำ QM Story หรือ Task Achieving QC Story เมื่อตอนต้นปีนี้ ซึ่งในบริษัทฯ มีแผนขายยาโรคไต EPOKINE ทำนำมาปฏิบัติ โดยเฉพาะการวิเคราะห์หาช่องว่างและจุดโจมตี ทำให้ได้ยอดขายเพิ่มขึ้นถึง 10 เท่า เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

การปรับปรุงงานโดยใช้ QC Story ยังเป็นนิยามสำหรับพนักงานหลายคนที่คิดว่า การทำ QC Story เป็นสิ่งที่แปลกแยกออกจากการทำงานจริงใน daily operation เป็นคนละเรื่องกัน เขาทำงานประจำวันแบบหนึ่ง ทำ QC Story อีกแบบหนึ่ง พอถึงกำหนดก็รีบทำการบ้านส่งให้ครูตรวจ ซึ่งตอนแรกๆ มีมากหน่อยเพราะพนักงานยังไม่เข้าใจ แต่ถูกลากจูงโดยผู้บริหารให้ทำก็พยายามทำให้ แต่เราก็พยายามแนะนำกันต่อไป ไม่หยุดหยัดต่อแท้

ขณะที่เขียนบทความนี้ เรากำลังออกแบบกระบวนการขายใหม่ และพัฒนาโปรแกรม CMI หรือ Customer & Market Intelligence ร่วมกับบริษัท TQM Best อยู่ เพื่อให้เชื่อมต่อกับระบบ ERP ในปัจจุบันของเรา ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณต้นปี 2549 เพราะเรามั่นใจว่าระบบ TQM นี้ จะทำให้บริษัท อาร์ที็กซ์ เจริญก้าวหน้าเป็นบริษัทฯ ชำนาญ ต่อไปในอนาคตอย่างแน่นอน และผมมั่นใจว่า พนักงานทุกคนของเรามีพื้นฐานและจิตใจที่ดี เมื่อได้เมล็ดพันธุ์ที่ดี มีทฤษฎีชี้แนะที่ถูกต้อง ย่อมเจริญงอกงามแน่นอน





ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่สนใจในการนำ TQM ไปใช้ในการบริหารองค์กร

แนวทางของ TQM กับวิถีแห่งพุทธ มีความเหมือนกันมาก ในแง่ที่ต่างก็เป็นปรัชญาที่มีเหตุมีผลเชิงวิทยาศาสตร์และสามารถนำมาใช้กำกับกรดำเนินชีวิตของเราให้เจริญงอกงาม ผมอยากจะฝากข้อคิดถึงผู้บริหารที่ยังลังเลใจเกี่ยวกับแนวทาง TQM ด้วยคำพูดของ อ.วีรพจน์ที่ว่า "อดีตเราเปลี่ยนแปลงไม่ได้ แต่อนาคตเราเลือกได้" อยู่ที่ปัจจุบันเรากำลังศึกษาหาทางเลือกให้แก่อนาคตของเราอย่างไร



ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัท อาร์เอ็กซ์ จำกัด

แผนกเครื่องมือแพทย์ทั่วไป

กลุ่มผลิตภัณฑ์	บริษัทผู้ผลิต	ประเทศ
1. - เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (คน/สัตว์) และอุปกรณ์ประกอบ (EKG and Accessories)	FUKUDA M-E	JAPAN
2. - เครื่องช่วยหายใจชนิดพกพา (Portable Ventilator) - กระเป๋าช่วยชีวิตฉุกเฉิน (Emergency Case) - เครื่องดูดเสมหะชนิดปรับแรงดันได้ (Suction) - เครื่องวัดเปอร์เซ็นต์ออกซิเจนในเลือด (Sat O2)	WEINMANN	GERMANY
3. - โคมไฟผ่าตัด (เพดาน,ผนัง,ล้อเลื่อน)	DR.MACH	GERMANY
4. - เครื่องวัดความดันโลหิตแบบสอดแขน	ELQUEST	JAPAN
5. - เครื่องฟังเสียงหัวใจทารกในครรภ์ (Doppler Fetus Detector) - เครื่องบันทึกการบีบตัวของมดลูกและอัตราการเต้นหัวใจทารกในครรภ์ (Fetal Monitor)	TOITU	JAPAN
6. - เครื่องจี้และตัดด้วยไฟฟ้า (Electrosurgical Unit)	ALSA	ITALY
7. - เครื่องกระตุ้นหัวใจด้วยไฟฟ้า (Defibrillator)	METRAX	GERMANY
8. - เตียงตรวจภายในพร้อมอุปกรณ์ - เตียงผ่าตัดทั่วไปพร้อมอุปกรณ์	MEDIFA	GERMANY
9. - เปลดักซอนผู้ป่วย, เปลสนาม - รถเคลื่อนย้ายผู้ป่วย - เปลือกสุญญากาศ, Collar - เตียงพยาบาล - เก้าอี้ขนย้ายผู้ป่วย รถยนต์พยาบาลพร้อมอุปกรณ์การแพทย์ (Ambulance)	ME.BER	ITALY

เครื่องมือแพทย์จักษุกรรม

กลุ่มผลิตภัณฑ์	บริษัทผู้ผลิต	ประเทศ
1. <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องถ่ายภาพจอประสาทตาแบบสามมิติ - เครื่องวัดสายตาและวัดความโค้งกระจกตาชนิดมือถือ - เครื่องวิเคราะห์พยาธิสภาพของกระจกตา - เครื่องวัดปริมาณการมองเห็นแบบเครื่องฉาย - เครื่องผ่าตัดสลายต้อกระจกและผ่าตัดน้ำวุ้นในลูกตาสวนหน้า - เครื่องผ่าตัดต้อกระจกด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง - เครื่องรักษาโรคตาด้วยเลเซอร์ - เครื่องแก้ไขสายตาและขจัดผิวกระจกตาด้วยแสงเลเซอร์ (Lasik) - เครื่องวัดความโค้งกระจกตาดำ - เครื่องวัดความโค้งกระจกตาแบบอัตโนมัติ ชนิดมือถือ - เครื่องเปิดกระจกตาดำแบบอัตโนมัติ - เครื่องวัดความโค้งผิวกระจกตาพร้อมโปรแกรมวิเคราะห์ผิวกระจกตา - เครื่องตรวจลานสายตาพร้อมกับสภาพจอประสาทตา - เครื่องถ่ายภาพจอประสาทตาแบบดิจิทัล - เครื่องถ่ายภาพจอประสาทตาโดยไม่ต้องขยายม่านตาชนิดมือถือได้ - เครื่องวัดความดันลูกตาแบบอัตโนมัติ ชนิดไม่สัมผัสลูกตา - กล้องขยายสำหรับการผ่าตัดตา - เครื่องวัดสายตาและความโค้งกระจกตาและความดันลูกตา - กล้องจุลทรรศน์ส่องตรวจตาชนิดลำแสงแคบ - เครื่องวัดสายตาแบบแสดงผลทางจอทีวี - เครื่องวัดความหนาของกระจกตาด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง - เครื่องวัดความยาวของลูกตาด้วยคลื่นเสียงสูง 	NIDEK	JAPAN
2. <ul style="list-style-type: none"> - ระบบตรวจสอบประเมินผลพยาธิสภาพลูกตาสวนหน้าความละเอียดสูง - เครื่องวัดความโค้งกระจกตา พร้อม Software วิเคราะห์ผลข้อมูล - เครื่องตรวจลานสายตาแบบอัตโนมัติ 	OCULUS	GERMANY
3. <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องตรวจจอประสาทตาอย่างอัตโนมัติ 2 ตา - เครื่องส่องตรวจวัดจอประสาทตาทางตรง - ชุดวัดสายตาและวัดแว่นตา - เครื่องส่องตรวจวัดสายตาแบบส่องแสงเป็นแนวเส้น - เครื่องวัดตาไปน 	NEITZ	JAPAN

รายชื่อผลิตภัณฑ์

ชุดทดสอบการตั้งครรภ์	Pregnancy Test
ชุดทดสอบการตกไข่	Ovulation Test
ชุดทดสอบสารเสพติด	Drug Screen Test
ชุดทดสอบเชื้อ H.pylori	ที่เกี่ยวข้องกับโรคกระเพาะอาหาร
เลนส์แก้วตาเทียมชนิดแข็ง	(PMMA Lens)
เลนส์แก้วตาเทียมชนิดพับ	(Acrylic Lens)
เลนส์แก้วตาเทียมสำหรับสุนัข	(Canine Lens)
ยาหยอดตา	Brulamycin
Diagnostic Instrument ได้แก่	เครื่องวัดความดันโลหิต แบบปรอท, แบบดิจิตอล,
เครื่องวัดอุณหภูมิในหู,	หูฟังการเต้นหัวใจ,
เครื่องมือตรวจและผ่าตัดตา	Digital Thermometer
ปลอกหุ้มปรอท	(ThermoSheath)

Product List

สรรพคุณ	ชื่อยา
กลุ่มยาปฏิชีวนะ	Amoksiklav Tablet
ออกฤทธิ์ในการฆ่าเชื้อแบคทีเรีย	Amoksiklav Injection Amoksiklav Suspension Amoxy RX 500 mg Roxitron 150 mg Norflox RX 400 mg
ยาขับลมในกระเพาะอาหาร	Air - X Tablet รสมินท์ รสส้ม
บรรเทาอาการท้องอืด จุกเสียด	Air - X Drop
ยาลดระดับน้ำตาลในเลือด เฉพาะผู้ป่วยเบาหวาน	Metformin RX Tablet
ยาบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อ	Myomethol
เนื่องจากกล้ามเนื้อเกร็งตัว	Rexodrin
ยาจิตเวช	Licarb
ยารักษาโรคกระดูกพรุน	Alpha D3 OsteoD
ยาโรคไต	Epokine
ยารักษาโรคมะเร็ง	Abiplatin Abitrexate Carboplatin Etoposide Fluorouracil Abic Leucovorin Tamoxifen Vincristin