

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการธุรกิจสมุนไพรไทย : มิติหนึ่งของการส่งเสริมอาชีพท้องถิ่น โดยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ
2. กระบวนการจัดการธุรกิจสมุนไพรไทย
3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
4. สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมงานด้านสมุนไพรไทย
5. การส่งเสริมอาชีพท้องถิ่น

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ

1. ภูมิหลังเจ้าของกิจการ เจ้าของกิจการเป็นชาย อายุ 49 ปี ภูมิลำเนา เดิมอยู่ที่ ต.บ้านบัว อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจุบันได้ลาออกมาช่วยงานของกิจการ มีบุตรชาย 2 คน บุตรคนโตเรียนจบจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จ. เชียงใหม่ ปัจจุบันทำงานช่วยกิจการ บุตรชายคนที่ 2 กำลังศึกษาอยู่ที่สถาบันราชภัฏลำปาง สาขาวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2500 - 2504	ป.1 – ป.4	โรงเรียนวัดบ้านบัว
พ.ศ. 2504 - 2507	ม.1 – ม.3	โรงเรียนเสนศิริอนุสรณ์
พ.ศ. 2507 - 2510	มศ.1 – มศ.3	โรงเรียนบุรีรัมย์วิทยาลัย
พ.ศ. 2510 - 2513	มศ.4 – มศ.6	โรงเรียนเกษตรกรรมบุรีรัมย์
พ.ศ. 2513 – 2515	ปวส.(ช่างกลเกษตร) วิทยาลัยเทคนิคภาคใต้ จ.สงขลา	
พ.ศ. 2522 – 2524	คบ.(เกษตรศาสตร์) วิทยาลัยครูลำปาง จ.ลำปาง	

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2515 – 2516 เป็นลูกจ้างชั่วคราว ปฏิบัติหน้าที่สอนในคณะเกษตร
วิทยาลัยครูบุรีรัมย์
- พ.ศ. 2516 – 2520 สอบบรรจุและได้เข้ารับราชการครูตรี ที่ศูนย์การศึกษา
ผู้ใหญ่อำเภอเหนือ จ.เชียงใหม่
- พ.ศ. 2520 – 2540 ย้ายมารับราชการที่ศูนย์ศึกษานอกโรงเรียนภาคเหนือ

จ.ลำปาง และได้ริเริ่มโครงการสมุนไพรครบวงจร ศูนย์ศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดลำปาง โดยทำการสอนหรือเป็นวิทยากรทั้งในและนอกสถานที่ โดยให้ความรู้แก่นักเรียน ผู้ที่สนใจและหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนจัดแสดงนิทรรศการเคลื่อนที่และบริการยืมชุดนิทรรศการ การสอนงานด้านสมุนไพรทั้งในเรื่องของการผลิตและการแปรรูปสมุนไพรจนทำให้เกิดผลิตภัณฑ์สมุนไพรของศูนย์ศึกษานอกโรงเรียนออกจำหน่าย มีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของชาวบ้านและชุมชน แต่เนื่องจากการทำงานในระบบราชการไม่สามารถพัฒนาระบบธุรกิจได้ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน จึงได้ตัดสินใจลาออกมาเพื่อดำเนินธุรกิจของตนเองในปี พ.ศ. 2540

การจัดตั้งกิจการ “ชมรมรักษ์สมุนไพร” โดยได้รับการสนับสนุนจากพนักงานเก่าที่เคยทำงานที่ศูนย์ศึกษานอกโรงเรียน กลุ่มเกษตรกรและลูกค้าเก่าในการร่วมเป็นสมาชิก เป็นผู้มีความสนใจในเรื่องของสมุนไพรมานานกว่า 20 ปี ความรักต้นไม้ การศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา โดยการเข้าร่วมการสัมมนา การฝึกอบรมตามที่ต่างๆ รวมทั้งศึกษาเอกสารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่างๆ และประสบการณ์พื้นฐานจากการศึกษาด้านการเกษตรกรรมและปฏิบัติการสอนด้านนี้ ตลอดจนความพร้อมในเรื่องของทุนดำเนินงาน ที่ดินจำนวน 5 ไร่ และพันธุ์พืชสมุนไพรประมาณ 400 ชนิด ซึ่งรวบรวมทำเป็นสวนสมุนไพร เพื่อศึกษาคุณสมบัติและสรรพคุณของสมุนไพรแต่ละชนิด ในช่วงแรกของการดำเนินกิจการ มุ่งเน้นเพื่อการศึกษาและเผยแพร่ความรู้ต่อมาได้มีการขยายงานโดยมีการแปรรูปผลิตภัณฑ์สมุนไพรในรูปแบบต่างๆ เช่น ชาชงสมุนไพร แคปซูลสมุนไพร ฯลฯ และมีการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยเน้นให้มีความหลากหลาย คำนึงถึงความสะดวกในการใช้เป็นหลัก นอกจากนั้นยังขยายงานด้านการบริการเพิ่มขึ้นอีก เช่น บริการอบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร นวดตัว นวดประคบ ขัดตัวและขัดหน้า

ด้วยสมุนไพร มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น จัดทำทางเดินเท้าเปล่าเพื่อสุขภาพ บริการให้การศึกษา ดูงาน และจัดนิทรรศการนอกสถานที่ การจัดจำหน่ายสินค้าปลอดสารพิษ สินค้าที่ผลิตโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สินค้าที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติจากกลุ่มเกษตรกร การดำเนินงานอยู่ในรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียว โดยมีบุคคลในครอบครัวช่วย จึงทำให้การบริหารงานรวดเร็ว การตัดสินใจไม่ยุ่งยาก การพัฒนางานไปได้อย่างรวดเร็ว มีความคล่องตัวในการดำเนินงานสูง เจ้าของกิจการ ภรรยา และบุตรคนโตมีใบประกอบโรคศิลปะแล้ว

ในการจัดตั้งกิจการนั้น กิจการได้ผ่านขั้นตอนต่างๆ ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ และได้หลักฐานต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ใบทะเบียนพาณิชย์ ผลิตและจำหน่ายยาแผนโบราณ ออกโดยสำนักงานพาณิชย์ จังหวัด

1.2 ใบอนุญาตผลิตยาแผนโบราณ ออกโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

1.3 ทะเบียนยา จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.4 ใบอนุญาตตั้งโรงงาน ขออนุญาตติดตั้งเครื่องจักร จากอุตสาหกรรมจังหวัด

1.5 ใบผู้ประกอบโรคศิลปะ สาขาสังเคราะห์ยาแผนโบราณ ซึ่งเป็นของเจ้าของกิจการ จึงไม่จำเป็นต้องมีเภสัชกรแผนโบราณควบคุมการผลิต

2. สภาพแวดล้อมทั่วไป กิจการตั้งอยู่ในซอยโรงเรียนเขलगันคร ตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ห่างจากถนนใหญ่ประมาณ 500 เมตร ระยะทางห่างจากตัวเมืองลำปางประมาณ 6 กิโลเมตร ใกล้แหล่งชุมชน ด้านหน้าติดกับคลองชลประทานมีน้ำไหลผ่านตลอดปี การคมนาคมสะดวก ถนนลาดยางตลอดเส้นทาง ยกเว้นเพียงบริเวณด้านหน้ากิจการที่เป็นถนนลูกรัง การเดินทางสามารถเข้าได้หลายทาง โดยเข้าจากด้านตัวเมืองลำปางซึ่งมีระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร หรือเข้าทางอำเภอห้างฉัตรระยะทาง 10 กิโลเมตร มีรถรับจ้างให้บริการจากถนนใหญ่ถึงกิจการ

3. การจัดแบ่งพื้นที่ในการใช้สอย บริเวณเนื้อที่ของกิจการประมาณ 5 ไร่ มีลักษณะเป็นที่ราบ มีต้นไม้หลากหลายชนิด ลักษณะของดินร่วนซุย ดินไม้และพันธุ์พืชสมุนไพรได้รับการ

ดูแลและบำรุงรักษาอย่างดี รดน้ำอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการใช้สารเคมี ใช้ปุ๋ยธรรมชาติ มีการพรวนดิน กำจัดวัชพืช ศัตรูพืช พืชสมุนไพรที่ปลูกไว้ส่วนมากจะปลูกไว้เป็นตัวอย่าง และเพื่อการจำหน่าย เนื้อที่จะถูกจัดแบ่งออกเป็นสัดส่วนดังนี้

3.1 บริเวณพื้นที่ใช้เพื่อการแปรรูปผลิตภัณฑ์และเป็นส่วนของอาคารถาวร จำนวน 3 อาคาร และ 1 โรงเรือน อาคารที่หนึ่งเป็นอาคารขนาดใหญ่สองชั้นอยู่ทางด้านขวามือของพื้นที่ ชั้นล่างส่วนหนึ่งเป็นที่ตั้งของสำนักงานและร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ มีการจัดสินค้าไว้ในตู้กระจกอย่างเป็นระเบียบ อีกมุมหนึ่งเป็นที่รับแขกเพื่อให้ลูกค้าที่มาซื้อผลิตภัณฑ์หรือมาเยี่ยมชมสถานที่ได้นั่งพักดื่มชา ชั้นที่สองถูกจัดแบ่งเป็นห้องๆ ได้แก่ห้องในการอัดเม็ดยาสมุนไพร ห้องบรรจุยาแคปซูลสมุนไพร ห้องบรรจุชาสมุนไพร ห้องบรรจุผลิตภัณฑ์และห้องเก็บผลิตภัณฑ์ที่รอจำหน่าย ส่วนอาคารที่สองเป็นอาคารสองชั้น ตั้งอยู่ตรงกลางของพื้นที่เป็นอาคารสร้างใหม่ ชั้นล่างใช้สำหรับการบริการลูกค้าด้านสุขภาพ เป็นห้องปรับอากาศ ชั้นบนใช้เป็นห้องประชุม โดยจัดแบ่งพื้นที่บริการลูกค้าหญิงอยู่ทางด้านหลัง ส่วนด้านหน้าเป็นห้องบริการลูกค้าชาย บริเวณด้านหลังของเนื้อที่ที่ตั้งของโรงเรือนขนาดใหญ่ พื้นที่จะถูกใช้เป็นที่เก็บสมุนไพรสด และแปรรูปสมุนไพรสด ประกอบไปด้วยที่ล้างและหั่นสมุนไพร โรงตากสมุนไพรมีตาข่ายกันแมลง ตู้อบสมุนไพรด้วยไอน้ำ ห้องเก็บสมุนไพรแห้งและห้องบดสมุนไพร

3.2 บริเวณพื้นที่ปลูกสมุนไพร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ปลูกเพื่อการแปรรูป อยู่บริเวณพื้นที่เดียวกันกับโรงเรือน และส่วนที่ปลูกเพื่อจำหน่ายนั้นจะปลูกไว้บริเวณด้านข้างของพื้นที่ติดกับอาคารหลังใหม่ ต้นไม้ที่มีขนาดเล็กจะปลูกกระจายอยู่ทั่วไป ทั้งที่ปลูกในกระถางและในแปลงดิน โดยส่วนที่จัดไว้ในกระถางจะนำมาเรียงไว้บริเวณทางเดินด้านหน้าของอาคาร ส่วนต้นไม้ใหญ่จะปลูกบริเวณรอบๆ ของเนื้อที่ทั้งหมด โดยเฉพาะด้านข้างและด้านหลัง

3.3 บริเวณพื้นที่ว่างเพื่อการพักผ่อนและให้ความรู้สำหรับลูกค้าและผู้ที่มาเยี่ยมชม สร้างเป็นศาลาจำนวน 2 ศาลา ศาลาที่หนึ่งเป็นศาลาอาหารสมุนไพรอยู่บริเวณด้านหน้า เป็นศาลาที่จัดจำหน่ายอาหารสมุนไพรและอาหารชีวจิต ขณะนี้กำลังปรับปรุงให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจนมากขึ้น ศาลาที่สองเป็นศาลาพักผ่อนมีม้านั่งและเปิดเพลงให้ฟัง มีเส้นทางเดินเพื่อสุขภาพ เป็นทางเดิน

ทำมีระยะทางราว 500 เมตรรอบบริเวณเนื้อที่ของกิจการ ตลอดเส้นทางจะเต็มไปด้วยสมุนไพร ซึ่งมีทั้งที่ปลูกไว้เป็นแปลงๆ และปลูกอยู่ในกระถาง โดยติดป้ายชื่อและสรรพคุณ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ

4. วัตถุประสงค์ของการปลูกพืชสมุนไพรมี 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1 สมุนไพรที่ปลูกไว้เพื่อเป็นตัวอย่างและเพื่อการให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ มีประมาณร้อยละ 50 ของพื้นที่ โดยจะปลูกแยกเป็นแปลงและปลูกในกระถาง มีการติดป้ายชื่อและสรรพคุณกำกับไว้ทุกชนิด สมุนไพรที่ปลูกได้แก่ ขมิ้นชัน ชะอม ลูกใต้ใบ พญาเสือโคร่ง ฯลฯ

4.2 สมุนไพรที่ปลูกไว้เพื่อจำหน่ายพันธุ์และให้เกษตรกรยืมพันธุ์ไปปลูก ซึ่งมีอยู่ประมาณร้อยละ 40 ได้แก่ เปะก๊วย ส้มแขก รางจืด ทองพันชั่ง และกวาวเครือแดง ฯลฯ โดยส่วนใหญ่จะเป็นพันธุ์ไม้หายากและเป็นชนิดที่กิจการมีความต้องการใช้ในการผลิต

4.3 สมุนไพรที่ปลูกเพื่อนำมาใช้ในการแปรรูป มีอยู่ประมาณร้อยละ 10 ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดของพื้นที่ สมุนไพรชนิดที่ปลูกมาก คือ หญ้าหนวดแมว

กระบวนการจัดการธุรกิจสมุนไพรไทย

กระบวนการในการจัดการธุรกิจ มีส่วนประกอบหลายด้าน ดังนี้

การตลาด

ในการศึกษาเรื่องการตลาดของกิจการนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาในปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจ 4 ปัจจัย

1. ผลิตภัณฑ์มีการผลิตใน 3 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 การผลิตผลิตภัณฑ์ที่ทำเป็นประจำ คือ การแปรรูปสมุนไพรในหลายรูปแบบ เช่น เม็ด แคปซูล ชาชง เครื่องประพิน โคม ได้แก่ ครีมบำรุงผิว แชมพู สบู่ ฯลฯ ซึ่งทำเป็นจำนวนประมาณร้อยละ 80 ของการผลิตทั้งหมด

ลักษณะที่ 2 การผลิตผลิตภัณฑ์ที่สั่งทำเป็นพิเศษ เป็นการผลิตตามคำสั่งซื้อของลูกค้า โดยลูกค้าเป็นผู้ที่กำหนดรูปแบบ ขนาด ลักษณะ ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งการผลิตสินค้าประเภทนี้มีประมาณร้อยละ 10 ของการผลิตทั้งหมด

ลักษณะที่ 3 การปลูกพืชสมุนไพรจำหน่าย โดยจะปลูกในกระถางเพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้า ซึ่งจะมีหลายชนิด ได้แก่ พญาเสือโคร่ง ตะไคร้หอม เพชรสังฆาต ม้ากระทืบโรง รวงจีด ทองพันชั่ง ส้มแขก ฯลฯ ซึ่งมีประมาณร้อยละ 10 ของการผลิตทั้งหมด

ประเภทของผลิตภัณฑ์ แบ่งตามลักษณะการใช้มีหลายประเภท ได้แก่

1.1 ผลิตภัณฑ์รักษาโรค เช่น สมุนไพรเพชรสังฆาต สมุนไพรขมิ้นชัน สมุนไพรดอกคำฝอย สมุนไพรฟ้าทะลายโจร สมุนไพรกระเจียนแดง สมุนไพรขิง

1.2 ผลิตภัณฑ์บำรุงร่างกาย เช่น สมุนไพรสาหร่ายสาปรู่น้ำ สมุนไพรกวาวเครือขาว สมุนไพรกวาวเครือแดง สมุนไพรใบแปะก๊วย สมุนไพรวัยทอง

1.3 ผลิตภัณฑ์เพื่อความงาม เช่น สบู่สมุนไพร แชมพูสมุนไพร ครีมอาบน้ำสมุนไพร สมุนไพรผงขัดผิว ยาสีฟันสมุนไพรใบข่อย สมุนไพรบำรุงผิว

1.4 ผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น สมุนไพรป้องกันและกำจัดศัตรูพืช สมุนไพรตะไคร้หอม ดินสมุนไพรสำหรับปลูกต้นไม้ สมุนไพรป้องกันและรักษาโรคสัตว์ปีก ข้าวกลิ้งจากธรรมชาติ

รูปแบบของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ชาสมุนไพร แคปซูลสมุนไพร สมุนไพรอัดเม็ด ยาหอม น้ำมันสมุนไพร และเครื่องประพรมสมุนไพรต่างๆ ส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์เดี่ยว คือใช้สมุนไพรเพียงชนิดเดียวมาผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมจากลูกค้า 5 อันดับแรกคือ เพชรสังฆาต ฟ้าทะลายโจร ขมิ้นชัน ดอกคำฝอย และหญ้าหนวดแมว ในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ นั้น เจ้าของกิจการจะทำการทดสอบคุณภาพและศึกษาความต้องการของตลาด

การบรรจุภัณฑ์มีหลายขนาด ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ มีทั้งการบรรจุในขวดและซอง พร้อมมีป้ายฉลากกำกับ การบรรจุหีบห่อชั้นนอกจะทำอย่างแข็งแรง ทนทาน สะอาด สะดวกในการใช้ เน้นสีสันทันตวยงาม การออกแบบบรรจุภัณฑ์และทำฉลากเจ้าของกิจการเป็นผู้ออกแบบเอง โดยพิจารณาออกแบบตามความเหมาะสมและรูปลักษณะของผลิตภัณฑ์ เมื่อคิดค้นผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ออกมา จะมีการออกแบบบรรจุภัณฑ์และทำฉลากใหม่ด้วย ในการผลิตบรรจุภัณฑ์และฉลากนั้น กิจการได้ว่าจ้างโรงพิมพ์เป็นผู้ผลิต

สำหรับวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตนั้น ได้จากการเพาะปลูกเองในกิจการ รวมทั้งการรับซื้อจากเกษตรกรและชาวบ้าน กิจการมีการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ

โดยพิจารณาในเรื่องของความถูกต้องของชนิด ความสด ความสะอาดของสมุนไพร มีการคัดเลือกพันธุ์ก่อนซื้อ นอกจากนั้นวัสดุในการผลิต เช่น กระดาษกรอง ถุงพลาสติก ซองบรรจุยา แคปซูล จะมีแหล่งวัตถุดิบประจำ สังกัดจากบริษัทที่เชื่อถือได้จากกรุงเทพฯ ก็ต้องมีใบรับประกันคุณภาพ

คุณภาพของผลิตภัณฑ์ กิจการมีการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์สมุนไพร ตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบ โดยเน้นที่พันธุ์และคุณภาพของสมุนไพรที่จะนำมาแปรรูป รวมทั้งขั้นตอนการผลิต ตั้งแต่การคัดแยก ล้าง หั่น ตากและอบด้วยไฟฟ้าเพื่อฆ่าเชื้อโรคและไข่แมลง การผลิตจะใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย เช่น เครื่องจักรในการบรรจุยา เครื่องเรียงแคปซูล เครื่องอัดแคปซูล และเครื่องปั้นเม็ด ความสะอาดของเครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตเป็นสิ่งที่ให้ความสำคัญมาก เครื่องมือทุกชิ้นจะต้องสะอาด มีการเก็บรักษาอย่างดี การจัดเก็บอุปกรณ์มีดชนิด ปลอดภัย นอกจากนั้นยังมีการตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ โดยการวิเคราะห์ ตรวจสอบอย่างละเอียดและสม่ำเสมอ ซึ่งทุก 2-3 เดือนโดยเจ้าหน้าที่จากสาธารณสุขจังหวัดจะเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ไปวิเคราะห์ ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายทุกตัว จะผ่านงานวิจัยมาแล้ว มีการขึ้นขอเลขทะเบียนยา ซึ่งในขณะนี้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับเลขทะเบียนยาแล้ว 14 ชนิด ประกอบด้วย ยาแคปซูลสมุนไพรหญ้าหนวดแมว ยาขงสมุนไพรหญ้าหนวดแมว ยาแคปซูลสมุนไพรมะระขี้นก ยาเม็ดสมุนไพรมะระขี้นก ยาเม็ดสมุนไพรฟ้าทะลายโจร ยาแคปซูลสมุนไพรฟ้าทะลายโจร ยาแคปซูลสมุนไพรดอกไม้มังกร 9 ยาน้ำมันไพล ยาขี้ผึ้งไพล ยาขี้ผึ้งสมุนไพรทาแก้โรคผิวหนังเสียด ยาขงสมุนไพรเห็ดหลินจือ ยาขงสมุนไพรยา 5 ราก ยาแคปซูลสมุนไพรขมิ้นชัน ยาแคปซูลสมุนไพรบำรุงร่างกาย (แคปซูลสมุนไพรอายุวัฒนะ) และในขณะเดียวกันได้เริ่มทำ GMP (Good Manufacturing Practices) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา เป็นการประกันคุณภาพ ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์ได้ว่ามีมาตรฐานและมีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้ และสามารถจำหน่ายสินค้าได้ทั่วโลก (จอมจิน จันทรสกุล, พ.ศ.2542, อ้างใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง การพัฒนาสมุนไพรเพื่อการส่งออกและสร้างงานโดยใช้ 5 G, 2542, หน้า 1) ผลิตภัณฑ์ทุกตัวจะมีการกำหนด อายุของผลิตภัณฑ์และแสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทุกตัว ซึ่งคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะมีอยู่ 2 ชนิด คือ ถ้าเป็นผลิตภัณฑ์ในรูปของแคปซูลจะมีอายุการใช้งาน

1 ปี ถ้าเป็นผลิตภัณฑ์ในรูปของชาชง จะมีอายุการใช้งาน 6 เดือน ผลิตภัณฑ์ตัวใดที่หมดอายุแล้ว ก็จะไม่นำมาจำหน่ายให้ลูกค้า ส่วนพนักงานที่อยู่ในฝ่ายผลิตจะต้องแต่งกายให้สะอาด สวมชุดทำงานที่จัดไว้ ใช้ผ้าคลุมศีรษะ ใช้ผ้าปิดจมูกและสวมถุงมือในการทำงานทุกครั้ง ภายในห้องผลิต มีการติดตั้งเครื่องดูดอากาศไว้ เพื่อป้องกันฝุ่นละอองจากสมุนไพร เช่น ห้องบรรจุแคปซูลสมุนไพร

ส่วนการให้บริการสำหรับลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของกิจการเพื่อส่งเสริมการตลาดมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. การบริการรับส่งซื้อผลิตภัณฑ์ โดยลูกค้าสามารถที่จะเลือกวิธีการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ได้หลายวิธี เช่น การสั่งซื้อทางไปรษณีย์ การสั่งซื้อทางโทรศัพท์ และการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต
2. การจัดบริการส่งผลิตภัณฑ์ มีบริการรับส่งผลิตภัณฑ์ตามรูปแบบที่ลูกค้าระบุความต้องการ เช่น การส่งทางไปรษณีย์ รถโดยสาร รถไฟ เป็นต้น โดยลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบค่าขนส่งเอง แต่ถ้าเป็นการสั่งซื้อในนามของหน่วยงานรัฐบาลจะจัดส่งให้ฟรี ทั้งนี้เพราะต้องการสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐใช้สมุนไพร
3. การให้บริการรับแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ ลูกค้าสามารถที่จะนำผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุแล้วมาเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ แต่จะต้องเป็นลูกค้าประจำที่นำผลิตภัณฑ์ไปจำหน่ายเท่านั้น
4. การให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษา ทั้งในเรื่องของการใช้เพื่อการรักษาหรือเพื่อเป็นอาหารเสริม บำรุงสุขภาพ และการเพาะปลูก ตลอดจนการดูแลรักษา การให้ยืมพันธุ์สมุนไพร
5. การเปิดให้ศึกษาดูงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้เข้ามาศึกษาดูกระบวนการขั้นตอนในการผลิต เยี่ยมชมสถานที่ได้โดยที่ไม่จำเป็นต้องซื้อผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย กลุ่มของหน่วยงานสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย หน่วยงานราชการ เช่น โรงเรียน และหน่วยงานเอกชน รวมทั้งผู้ที่สนใจ

กิจการยังมีการให้บริการเพื่อสุขภาพ ประเภทของบริการประกอบด้วย การอบไอน้ำสมุนไพร การแช่น้ำสมุนไพร การขัดหน้า การขัดตัว การนวดตัว การนวดฝ่าเท้า การนวดประคบด้วยสมุนไพร ลูกค้าสามารถที่จะเข้ามาใช้บริการได้ตามความสะดวก มีพนักงานคอยให้บริการ การเปิดสอนการแพทย์แผนไทย และยังมีบริการการรับบรรจุผลิตภัณฑ์ โดยจะรับบรรจุ

ผลิตภัณฑ์ เช่น การบรรจุซอง การรับอัดแคปซูล ซึ่งจะมีหลายรูปแบบ โดยวัตถุดิบทั้งหมดเป็นของกิจการ หรือลูกค้าจะเป็นผู้จัดหาวัตถุดิบเองทั้งหมดก็ได้ หรือการรับจัดหาวัตถุดิบสดที่ยังไม่ได้แปรรูป โดยจะรับจัดหาวัตถุดิบตามความต้องการของลูกค้า

2. ราคา การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับชนิด ประเภท ขนาดและต้นทุนการผลิต เช่น ค่าวัตถุดิบ ค่าวัสดุ-อุปกรณ์ ค่าแรงงาน และความต้องการของลูกค้า หากความต้องการมาราคาผลิตภัณฑ์ก็จะปรับตัวสูงขึ้น รวมทั้งพิจารณาราคาตลาด โดยราคาสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ 350 บาท ราคาต่ำสุดที่ 15 บาท ส่วนการกำหนดราคาค่าบริการด้านสุขภาพ จะกำหนดจากลักษณะของบริการ และจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ โดยจะมีราคาขั้นต่ำที่ 50 บาท ส่วนราคาสูงสุดที่ 200 บาท ต่อชั่วโมง

3. การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกิจการมีอยู่ 2 ช่องทาง คือ

3.1 จากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคโดยตรง ประมาณร้อยละ 40 โดยจะเปิดร้านขายปลีกในกิจการ รวมทั้งออกไปจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และจัดแสดงผลิตภัณฑ์ตามงานต่าง ๆ ทั้งในจังหวัด ลำปางและต่างจังหวัด ซึ่งจะทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักและมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

3.2 จากผู้ผลิตผ่านพ่อค้าคนกลางไปสู่ผู้บริโภค การจัดจำหน่ายวิธีนี้มีประมาณร้อยละ 60 โดยจะมีพ่อค้าคนกลางมาซื้อผลิตภัณฑ์ และนำไปจำหน่ายให้กับผู้บริโภคอีกต่อหนึ่ง พ่อค้ากลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่จะเป็นพ่อค้าที่มาจากต่างจังหวัด กระจายทั่วทุกภาค รวมทั้งการรับผลิตผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ โดยลูกค้าหลัก คือหน่วยงานของรัฐบาล เช่น โรงพยาบาล สถานีนามัย เริ่มจากการที่หน่วยงานเหล่านี้ได้เข้ามาศึกษาดูงานของกิจการก่อน เมื่อได้เห็นขั้นตอนการผลิตเกิดความมั่นใจ เชื่อในคุณภาพ และจึงทำการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่นำไปจำหน่ายมีหลายรูปแบบ การจัดจำหน่ายวิธีนี้ช่วยให้คนรู้จักผลิตภัณฑ์มากขึ้น และเพิ่มยอดขายให้กับกิจการได้มาก

4. การส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยกิจกรรมต่อไปนี้

4.1 การโฆษณา เป็นการแนะนำผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้ารู้จัก ให้ลูกค้าเกิดความสนใจอยากใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือแนะนำผลิตภัณฑ์ของกิจการ ป้ายโฆษณา และการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต

4.2 การขายโดยบุคคล ซึ่งมีพนักงานขายประจำหน้าร้าน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและคอยให้บริการกับลูกค้าที่เข้ามาซื้อในร้าน ช่วยให้ลูกค้าได้รับความรู้ เกิดแรงจูงใจในการซื้อผลิตภัณฑ์

4.3 การส่งเสริมการขาย จะมีการให้ส่วนลดผลิตภัณฑ์หากลูกค้าซื้อปริมาณมาก การให้เครดิตทางการค้ากับลูกค้าที่เชื่อถือได้และเป็นลูกค้าประจำ การแจกแถมผลิตภัณฑ์ การให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น การชงชาให้ลูกค้าลองดื่ม

4.4 การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์จะออกมาในรูปแบบของการเปิดให้ศึกษาดูงาน เยี่ยมชมสถานที่ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและพักผ่อน

ในปัจจุบันกิจการมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น ถึงแม้จะมีจำนวนของผู้ที่สนใจและหันมาทำธุรกิจด้านนี้ แต่ก็ไม่มีผลกระทบต่อตลาดของกิจการ เนื่องจากผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักและติดตลาดแล้ว โดยในแต่ละวันมีลูกค้าไม่น้อยกว่า 50 ราย ทั้งที่มาซื้อผลิตภัณฑ์เองและจากการสั่งซื้อทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ซึ่งโดยปกติจะมีลูกค้ามากในช่วงวันหยุด สำหรับตลาดหลักเป็นตลาดในประเทศ ซึ่งกระจายออกไปทุกจังหวัด ทั้งในรูปแบบของเอกชนและหน่วยงานรัฐบาล และมีการขยายตลาดออกไปต่างประเทศ แต่ยังมีปริมาณไม่มากนัก กลุ่มลูกค้าหลักในกลุ่มนี้คือ ญี่ปุ่น อเมริกา และเยอรมัน โดยผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยม คือผลิตภัณฑ์ประเภทบำรุงกำลัง เช่น กวาวเครือ ในอนาคตจะมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น และมีการขยายตลาดต่างประเทศเพิ่มขึ้น

วิธีการปฏิบัติงาน

การผลิต แหล่งที่มาของวัตถุดิบ วัตถุดิบส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 70 จะรับซื้อจากเกษตรกร สามารถแบ่งกลุ่มของเกษตรกรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มเกษตรกรที่ปลูกสมุนไพรเอง ชนิดที่ปลูกมาก เช่น หนุ่ยปักกิ่ง ฟ้าทะลาย โจร หนุ่ยดอกขาว หนุ่ยหนวดแมว เพชรสังฆาต โดยเกษตรกรส่วนใหญ่จะซื้อพันธุ์จากกิจการไปขยายพันธุ์ และเมื่อขยายพันธุ์ได้ก็จะนำมาคั้นตามจำนวนที่ได้ขี้ไป ซึ่งในเรื่องของการให้ยืมพันธุ์นี้จะไม่มีการทำสัญญาอะไรกับผู้ปลูก แต่จะใช้ความไว้วางใจและการเชื่อใจกัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นคนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดลำปาง

2. กลุ่มชาวบ้านที่หาสมุนไพรจากป่า ชนิดของสมุนไพรที่หาจากป่า เช่น ม้ากระทืบโรง อ้อสะพายควาย หน้่าหนอนตาย (ขอบชะนางแดง) ซึ่งจะหาจากหลาย ๆ จังหวัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าแหล่งไหนจะมีสมุนไพรตัวใด โดยการดูสมุนไพรนั้นชาวบ้านจะมีความรู้และมีความชำนาญในเรื่องของสมุนไพร

3. กลุ่มชาวบ้านที่ทำเป็นอาชีพรอง เช่น เวลาไปทำงานต่างจังหวัดพบสมุนไพรชนิดที่กิจการต้องการก็จะนำกลับมาขาย ชนิดของสมุนไพรกลุ่มนี้ เช่น หนุ่มนานประสานกาย พญาช้างสาร หน้่าหนวดแมวและเพชรสังฆาต

ส่วนวัตถุดิบที่เหลืออีกร้อยละ 30 จะปลูกเองในกิจการซึ่งมีประมาณ 400 ชนิด เช่น พญาช้างสาร ม้ากระทืบโรง จิง กานพลู กระชาย หน้่าปักกิ่ง รางจืด ทองพันชั่ง ขมิ้นชัน ขมิ้นอ้อย เพชรสังฆาต หน้่าหนวดแมว ตะไคร้หอม กวาวเครือ ส้มแขก เปะก๊วย พญาเสือโคร่ง ฯลฯ วัตถุดิบตัวที่ต้องการใช้มากจะมีอยู่ประมาณ 10 ตัว ได้แก่ ฟ้าทะลายโจร บุค มะระขี้นก เพชรสังฆาต พญาช้างสาร ลูกใต้ใบ หน้่าดอกขาว เสลดพังพอน หนุ่มนานประสานกาย หน้่าหนวดแมว

ซึ่งสามารถจำแนกชนิดของพืชสมุนไพรที่ใช้ในกิจการตามการนำมาใช้เป็นยา ดังนี้

1. จำพวกต้น ได้แก่ พืชต่างๆ มีทั้งพืชล้มลุกและพืชยืนต้น เช่น กานพลู ข่อย ชุมเห็ดเทศ ข่าพลู ตะไคร้ เดยหอม เสลดพังพอน ฯลฯ
2. จำพวกเถา - เครือ ได้แก่ พืชที่มีลำต้นเป็นเถา(มีมือสำหรับเกาะ) เครือ (ไม่มีมือสำหรับเกาะ) พาดพันไปตามสิ่งอื่น ๆ หรือเลื้อยไปตามพื้นดิน เช่น บอระเพ็ด เพชรสังฆาต รางจืด มะระ ัญชัน ย่านาง ฯลฯ
3. จำพวกหัว - เหง้า เป็นพืชจำพวกที่ลงหัว หรือมีลำต้นใต้ดิน(เหง้า) ส่วนใหญ่เป็นพืชล้มลุก เช่น จิง กระชาย ข่า บุค ไพล ฯลฯ
4. จำพวกหน้่า เป็นพืชซึ่งมักจะเป็นกอ ส่วนมากมีใบแคบยาวเรียว เช่น หน้่าหวาน ขลุ่โทงเทง หน้่าดอกขาว หน้่าเห้่าหมู ฯลฯ
5. จำพวกเห้่า ได้แก่ เห้่าหินจื่อ

สำหรับวิธีการปลูกของกิจการและเกษตรกรส่วนใหญ่จะใช้วิธีการปักชำถึงร้อยละ 70 และการปลูกด้วยเมล็ดร้อยละ 30 โดยการปักชำใช้ระยะเวลาในการให้ผลผลิตประมาณ 4 เดือน ส่วนการปลูกด้วยเมล็ดใช้ระยะเวลาให้ผลผลิตประมาณ 6-8 เดือน

การดูแลรักษาพืชสมุนไพรนั้น นิยมปลูกได้ร่มไม้ใหญ่หรือปลูกแซมไปในบริเวณเดียวกันกับต้นไม้อื่น เว้นระยะห่างให้เหมาะสม การปลูกสมุนไพรปลูกได้ดีในดินร่วน ฤดูฝนเป็นช่วงที่เหมาะสมในการปลูกพืชสมุนไพร ระวังไม่ให้ น้ำท่วมขัง การบำรุงรักษาและการดูแล คือการให้น้ำในปริมาณพอเหมาะไม่มากหรือน้อยจนเกินไป รดน้ำวันละ 1 ครั้ง มีการพรวนดินเพื่อช่วยในการระบายน้ำ มีการดูแลกำจัดวัชพืชอยู่เสมอ สิ่งที่สำคัญคือ จะไม่ใช้สารเคมี แต่จะใช้ปุ๋ยหมักหรือปุ๋ยคอกจากธรรมชาติแทน

สำหรับปัญหาที่พบในการปลูกพืชสมุนไพร ในส่วนของกิจการมีปัญหาเรื่องพื้นที่ในการปลูกพืชสมุนไพรมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถปลูกได้ในปริมาณที่ต้องการ และปัญหาเรื่องของการให้ยืมพันธุ์สมุนไพร ซึ่งในบางครั้งเกษตรกรที่นำพันธุ์ไปแล้วไม่นำกลับมาคืน ในส่วนของเกษตรกรมีปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนน้ำ โดยเฉพาะในช่วงฤดูแล้งและปัญหาของผลผลิตได้ช้า เนื่องจากการไม่ใช้สารเคมีในการบำรุงรักษา

สำหรับรูปแบบของการผลิต กิจการจะมีการผลิตแบ่งได้เป็นรูปแบบ ดังนี้

1. การแปรรูปผลิตภัณฑ์สมุนไพร เป็นงานผลิตหลักของกิจการ การผลิตจะมีทั้งแบบที่ผลิตเพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้าทั่วไป เป็นผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่กิจการผลิตอยู่เป็นประจำ และผลิตตามความต้องการของลูกค้าที่มีลักษณะแตกต่างจากการผลิตประจำ จะทำการผลิตสินค้าทุกวัน เพื่อไว้จำหน่ายภายในร้านและส่งให้ลูกค้าตามคำสั่งซื้อ จะใช้ระยะเวลาผลิตประมาณ 3-4 วัน การดำเนินงานในกระบวนการผลิตจะนำเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสะอาดเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต เช่น เครื่องบรรจุชา เครื่องอัดแคปซูล เป็นต้น มีคนคอยควบคุมและเช็คปริมาณสินค้า หากสินค้าตัวใดขาด ก็จะมีการผลิตเพิ่มทันที การควบคุมคุณภาพของการผลิต มีการตรวจสอบควบคุมการผลิตเป็นระบบทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่กระบวนการในการหาวัตถุดิบการผลิต ตลอดจนการแปรรูป ผลิตภัณฑ์จะมีคุณภาพและปริมาณอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน สถานที่ที่จะทำในบริเวณโรงเรือน ที่สะอาด

ขั้นตอนในการแปรรูปสมุนไพร

- 1.1 การคัดแยก นำสมุนไพรสดที่ได้มาทำการคัดแยก ตรวจสอบ ให้ถูกต้องตามชนิดของสมุนไพร ในขั้นตอนนี้ต้องกระทำอย่างระมัดระวัง เพราะสมุนไพรบางตัวมีลักษณะที่คล้ายกันแต่สรรพคุณแตกต่างกัน ถ้านำไปใช้ผิดอาจเกิดอันตรายได้

1.2 การล้าง เมื่อได้ทำการคัดแยกสมุนไพรได้แล้ว ก็จะนำมาล้างน้ำให้สะอาด เพื่อเอาเศษดิน แผลงและเศษสิ่งสกปรกที่ติดมากับสมุนไพรออกให้หมด

1.3 การหั่น ทำการล้างสมุนไพรจนสะอาด นำมาหั่นเป็นชิ้นเล็กๆ เพื่อง่ายต่อการนำไปอบแห้ง

1.4 การทำให้แห้ง เมื่อผ่านการหั่นมาแล้ว นำสมุนไพรมาตากแห้ง ทำได้ 2 วิธี คือ

1.4.1 การตากแห้งโดยธรรมชาติ ในโรงตากสมุนไพร มีตาข่ายกันแมลงอย่างมิดชิด มีช่องระบายอากาศอยู่บริเวณด้านล่าง เพื่อให้อากาศไหลเวียนได้ดี เมื่ออากาศจากด้านนอกเข้ามาตามช่องระบายก็จะทำให้ความชื้นในสมุนไพรระเหยไปทางด้านบนของโรงตากและหมุนเวียนเป็นระบบจนความชื้นในสมุนไพรระเหยออกไปหมด พืชสมุนไพรก็จะแห้งและนำมาใช้ได้ ใช้ระยะเวลาประมาณ 3-7 วัน

1.4.2 การอบในตู้อบสมุนไพร เป็นการใช้พลังงานความร้อนจากไอน้ำที่ส่งมาจากท่อจากเครื่องบอยเลอร์ เป็นเครื่องทำความร้อนที่ใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิง จะใช้ในช่วงฤดูฝนและช่วงที่มีความต้องการผลิตภัณฑ์เร่งด่วน เพราะการอบในตู้อบใช้เวลาเพียง 1 วันสมุนไพรจะแห้งและสามารถนำมาใช้ได้

1.5 การอบด้วยตู้อบไฟฟ้า เมื่อได้สมุนไพรที่แห้งสนิทแล้ว ก็จะนำมาเก็บไว้ในถุงพลาสติกหรือเก็บไว้ในภาชนะที่แห้งสนิท ไม่มีความชื้น และก่อนจะนำสมุนไพรมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์นั้นต้องนำสมุนไพรไปอบในตู้อบไฟฟ้าก่อน เพื่อเป็นการฆ่าเชื้อโรคและเพื่อช่วยเพิ่มความหอมและกลิ่นให้กับสมุนไพร

1.6 การบดเป็นผง หลังจากอบสมุนไพรจนมีกลิ่นหอมแล้ว ก็จะนำสมุนไพรนั้นไปทำการบด ถ้าเป็นสมุนไพรที่ใช้ทำชาขงจะบดอย่างหยาบ โดยจะทำการบดครั้งเดียว แต่ถ้าเป็นสมุนไพรที่ใช้เพื่อนำไปบรรจุแคปซูลและป้อนเม็ดนั้นจะต้องบดให้ละเอียด บดสมุนไพรในเครื่องบดก่อน หลังจากนั้นนำไปร่อนในเครื่องร่อน และนำมาบดในเครื่องบดสมุนไพรอีกครั้งหนึ่งจึงจะนำไปใช้ได้

1.7 การผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ หลังจากบดสมุนไพรแล้ว นำสมุนไพรที่บดแล้วไปผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ ดังนี้

1.7.1 การผลิตชาขงสมุนไพร การผลิตชาขงสมุนไพรจะเริ่มจากการนำสมุนไพรที่บดแล้วมาเข้าเครื่องบรรจุชา นำไปบรรจุซองและติดฉลาก การบรรจุชาสมุนไพรในอดีตใช้การบรรจุด้วยแรงงานคน ซึ่งทำได้เพียงวันละ 2,000 ซองเท่านั้น แต่ในปัจจุบันได้นำเครื่องจักรเข้ามาช่วยในการบรรจุ ทำให้สามารถผลิตชาขงสมุนไพรได้วันละ 5,000 ซอง

1.7.2 การผลิตแคปซูลสมุนไพร โดยการนำสมุนไพรที่บดละเอียดแล้วมาบรรจุในแคปซูลพลาสติกใส การผลิตจะเริ่มจากการเรียงแคปซูลในถาด ซึ่งขั้นตอนนี้จะมีเครื่องช่วยในการจัดเรียงแคปซูล เพราะการใช้เครื่องช่วยเรียงจะได้ปริมาณงานมากกว่าการเรียงด้วยมือ หลังจากเรียงแคปซูลในถาดแล้ว นำผงสมุนไพรที่บดแล้วมาบรรจุในแคปซูล ในขั้นของการบรรจุนี้จะใช้เครื่องอัดแคปซูลช่วย เพราะจะทำให้ได้แคปซูลที่มีปริมาณตัวยาสมุนไพรในปริมาณที่เท่ากัน ซึ่งในหนึ่งแคปซูลจะมีตัวยาสมุนไพรอยู่ 300 กรัม หลังจากบรรจุตัวยาสมุนไพรเสร็จแล้วก็จะนำไปบรรจุในขวดพลาสติกและทำการติดฉลาก

1.7.3 การปั้นเม็ดสมุนไพร การปั้นเม็ดสมุนไพรจะเริ่มด้วยการนำผงสมุนไพรที่บดละเอียดแล้วมาผสมกับน้ำต้มสุกที่เย็นแล้ว และนำมาปั้นเม็ด โดยการใช้เครื่องบีบ หลังจากนั้นจึงนำไปตากแดดประมาณ 1 วัน และนำมาอบในตู้อบไฟฟ้าอีก 1 วัน เพื่อนำมาเชื้อโรค จากนั้นจึงนำไปบรรจุเป็นผลิตภัณฑ์ได้

2. การผลิตกล้วยไม้ เป็นงานผลิตที่มีความสำคัญอันดับสองรองจากการผลิตและแปรรูปสมุนไพร เป็นการผลิตเพื่อการจำหน่ายและให้เกษตรกรยืม รวมทั้งเพื่อใช้ปลูกในกิจการ เช่น ทองพันชั่ง รางจืด ส้มแขก กวาวเครือแดง และแปะก๊วย ส่วนใหญ่เป็นพันธุ์ไม้ที่หายากและเป็นพันธุ์ที่กิจการมีความต้องการใช้มาก มีการคัดแยกพันธุ์ไว้อย่างเป็นระเบียบ มีชื่อติด เพื่อป้องกันความสับสน

การบริการ การให้บริการของกิจการจะประกอบไปด้วยงาน 2 ส่วน คือ

1. การบริการด้านสุขภาพ การบริการด้านสุขภาพเพื่อการรักษาโรคและเพื่อบำรุงสุขภาพ รวมทั้งเพื่อเสริมความงาม มีพนักงานบริการอยู่ 9 คน ให้บริการดังต่อไปนี้

1.1 การอบไอน้ำสมุนไพร เพื่อคลายเครียด ช่วยให้ระบบไหลเวียนของเลือดในร่างกายดีขึ้น แก้ปวดเมื่อย ช่วยให้ผิวพรรณดี ลดไขมันส่วนเกิน สตรีหลังคลอดอบไอน้ำสมุนไพร ช่วยให้มดลูกเข้าอู่เร็ว

วิธีการ ในการเตรียมตัวของผู้ที่จะอบไอน้ำสมุนไพรจะต้องชำระร่างกายให้สะอาดโดยการอาบน้ำหรือใช้น้ำลูบตัว เพื่อปรับสภาพผิว หลังจากนั้นจึงเข้าไปอบไอน้ำประมาณ 10-15 นาที ต้องออกมาพักข้างนอก โดยพักประมาณ 10-15 นาที หลังจากนั้นจึงเข้าไปอบใหม่ ซึ่งการอบไอน้ำจะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ข้อควรระวังผู้ที่ที่เป็นโรคไต ความดัน ถ้าจะอบต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ข้อห้ามสำหรับผู้ที่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงจะไม่ให้ออบไอน้ำ

1.2 การแช่น้ำสมุนไพร เพื่อให้ได้ยาสมุนไพรแทรกซึมเข้าตามผิวหนัง ช่วยรักษาโรคตามมือ – ตามเท้า อัมพฤกษ์ อัมพาต และไขข้อ ทำให้ร่างกายมีสุขภาพดี

วิธีการ อาบน้ำ หรือใช้น้ำลูบตามตัว เพื่อปรับสภาพผิว หลังจากนั้นจึงลงแช่น้ำสมุนไพรในอ่าง การแช่น้ำสมุนไพรจะใช้เวลา 1 ชั่วโมง

1.3 การขัดหน้าเพื่อรักษาตกรกระ จุดด่างดำ ทำให้ผิวนุ่มเนียนขาวขึ้น ไม่หยาบกร้าน โดยนำสมุนไพรต่าง ๆ ได้แก่ ผงขมิ้น ผงขมิ้นขาว มะขามเปียก นมผง ดินสอพอง น้ำผึ้ง มะกรูด โยเกิร์ต รสจืดหรือใช้นมผงแทนก็ได้ ผสมเข้าด้วยกัน แต่งกลิ่น และผ้าเย็น

วิธีการ เริ่มต้นด้วยการเช็ดหน้าด้วยน้ำอุ่น เพื่อเปิดรูขุมขนแล้วนำส่วนผสมมาขัดหน้า ประมาณ 10-15 นาทีแล้วจึงเช็ดออก จากนั้นนำโยเกิร์ตพอก นวดให้ทั่วทั้งใบหน้าให้แห้งแล้วเช็ดออกด้วยน้ำอุ่น ตามด้วยใช้แต่งกลิ่นเป็นจันทน์ขาวไว้ให้ทั่ว ทั้งไว้ 15 นาที ขึ้นสุดท้ายใช้ผ้าเย็นเช็ด เพื่อปิดรูขุมขน

1.4 การขัดตัว เพื่อช่วยให้ผิวพรรณดี นุ่มเนียน ลดการหยาบกร้าน โดยการใช้น้ำสมุนไพรที่ประกอบด้วย ผงขมิ้น โยเกิร์ต ไข่ขาว ฟองน้ำ

วิธีการ เริ่มจากการขัดด้วยมือก่อน หลังจากนั้นขัดด้วยไข่ขาวและเช็ดสมุนไพรออก พอกโยเกิร์ตแล้วก็นวด ทั้งไว้ให้โยเกิร์ตแห้ง พลิกตัวไปขัดด้านหลัง หลังจากนั้นอาบน้ำ การขัดตัวต้องอบไอน้ำสมุนไพรก่อนมาขัดตัว เพราะจะช่วยให้รูขุมขนเปิด การขัดจะได้ผลดีกว่า การขัดตัวใช้เวลา 1 ชั่วโมงโดยการขัดตัวจะแถมการขัดหน้าด้วย

1.5 การนวดตัว เพื่อคลายอาการปวดเมื่อย คลายเครียด ระบบการไหลเวียนของเลือดในร่างกายดีขึ้น รักษาโรค เช่น อัมพฤกษ์

วิธีการ สวมใส่เสื้อผ้าที่สบาย การนวดเริ่มต้นตั้งแต่ปลายเท้าและจบลงที่ศีรษะ โดยนวดเน้นกดตามจุด ข้อควรระวังสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่เป็นโรคเกี่ยวกับกระดูกต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ไม่กด ส่วนข้อห้ามผู้ที่เป็นโรคติดต่อยาแรงห้ามนวด การนวดใช้เวลา 1 ชั่วโมง

1.6 การนวดฝ่าเท้า เพื่อช่วยคลายเครียด ลดอาการปวดเมื่อย โดยใช้น้ำมันบำรุงผิว น้ำมันนวดแก้ฟกช้ำและไม้สำหรับนวดฝ่าเท้าประกอบ

วิธีการ เริ่มจากการล้างเท้าให้สะอาด ทาน้ำมันบำรุงผิว และน้ำมันนวดเพื่อแก้การฟกช้ำ แล้วใช้มือนวดฝ่าเท้าก่อน หลังจากนั้นจึงใช้ไม้ นวดลงตามจุด สำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่เป็นโรคเกี่ยวกับกระดูกต้องระวังเป็นพิเศษ จะนวดอย่างเดียว ไม่กด ข้อห้ามผู้ที่เป็นโรคติดต่อยาแรงห้ามนวด การนวดฝ่าเท้าจะใช้เวลานวดข้างละ ครึ่งชั่วโมง

1.7 การนวดประคบด้วยสมุนไพร เพื่อช่วยลดอาการปวดเมื่อย อัมพฤกษ์ ชาตามมือและเท้า แก้ฟกช้ำดำเขียว เหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาในเรื่องของกระดูกและผู้ที่ใช่อัมพฤกษ์ ใบข้อ โดยใช้ลูกประคบ ซึ่งประกอบด้วย ไพล ขมิ้นอ้อย ขมิ้นชัน ตะไคร้ เถาเอ็นอ่อน ผิวมะกรูด ใบมะขาม ใบส้มป่อย การบูร พิมเสน ด้าเข้าด้วยกัน ระวังอย่าให้ละเอียดมากเกินไป หม้อดิน จานรองลูกประคบ

วิธีการ คือ นวดตัวก่อน หลังจากนั้นนำลูกประคบที่เตรียมไว้นานึ่ง แล้วนำไปประคบตามเส้น โดยเน้นตรงจุดที่ระบม ประคบทุกจุดทั่วร่างกาย โดยต้องระวังในเรื่องของความร้อนของลูกประคบต้องไม่ร้อนเกินไป โดยเฉพาะบริเวณที่มีกระดูกยื่น บริเวณที่เคยเป็นแผลมาก่อน ห้ามประคบในจุดที่มีการอักเสบ(ปวด บวมแดง ร้อน) ผู้ที่ป่วยเป็นโรคเบาหวาน อัมพาต เด็ก และผู้สูงอายุ ต้องระวังเป็นพิเศษ เพราะคนกลุ่มนี้การตอบสนองต่อความรู้สึกจะช้า ระยะเวลาที่ใช้ในการประคบ 1 ครั้งประมาณ 15-20 นาที

งานด้านการให้บริการเพื่อสุขภาพจะเปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่ 8.00-17.00 น. มีห้องบริการแยกระหว่างชายและหญิง โดยห้องบริการลูกค้าหญิงแบ่งเป็นห้องอบไอน้ำสมุนไพร 7 ห้อง ห้องแช่น้ำสมุนไพร 3 ห้อง และห้องนวด 1 ห้อง นอกจากนี้ยังมีห้องขัดผิวและขัดหน้าอีก 2 ห้อง ส่วน

ลูกค้าขายประกอบด้วยห้องอบไอน้ำสมุนไพร 3 ห้อง ห้องแช่น้ำสมุนไพร 2 ห้อง ห้องนวด 1 ห้อง นอกจากนี้ยังมีบริการผ้าถุง ผ้าขาวม้า ผ้าเช็ดตัว เสื้อคลุม มีห้องอาบน้ำและห้องแต่งตัว ตู้เก็บของ มีค่า สำหรับอัตราค่าบริการจะมีราคาเท่ากันทั้งชายและหญิง

2. การจัดจำหน่ายวัตถุดิบอุปกรณ์ในการแปรรูปสมุนไพร ตำราหนังสือสมุนไพร สินค้าปลอดสารพิษ สินค้าที่ผลิตโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สินค้าที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติจากกลุ่มเกษตรกร โดยสินค้าในกลุ่มนี้มีผู้นำมาฝากขาย และกิจการสั่งซื้อมาเพื่อจัดจำหน่าย โดยจะคิดราคาบวกกำไรหรือค่าฝากสินค้าร้อยละ 20 ของรายได้

การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน

การจูงใจผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจ เพราะหากมีแรงจูงใจที่ดี ก็ย่อมจะดึงดูดใจพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกิจการมีรูปแบบของการจูงใจผู้ปฏิบัติงานมีดังนี้

1. การให้ค่าตอบแทน ได้แก่

1.1 เงินเดือน จะมีการเพิ่มเงินเดือนให้พนักงานทุกปี ปีละ 500 บาท/คน ซึ่งอัตราเงินเดือนจะเป็นรายได้ขั้นต่ำตามที่กรมแรงงานกำหนด โดยเงินเดือนจะเท่ากันทุกคน แต่จะแตกต่างกันมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่ที่ระยะเวลาในการทำงาน

1.2 ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่าอาหาร ในกรณีที่พนักงานต้องออกไปทำงานพิเศษข้างนอก หรือทำงานล่วงเวลาในสถานประกอบการของกิจการ

2. การให้วันหยุดวันลา โดยได้รับเงินเดือน สำหรับพนักงานหญิงจะมีวันลาคลอด โดยมีระยะเวลา 90 วัน สำหรับพนักงานทั่วไปมีวันหยุด โดยสัปดาห์หนึ่งของการทำงานจะมีวันหยุด 1 วัน ซึ่งจะมีการจัดเวรวันอาทิตย์สลับกันไป สำหรับคนที่ติดเวรวันอาทิตย์จะหยุดชดเชยให้ในวันจันทร์ – สุกร์ 1 วัน

3. การจัดสวัสดิการ สวัสดิการที่กิจการให้กับพนักงานประกอบด้วย

3.1 การทำประกันชีวิตในวงเงิน 100,000 บาท ต่อคน ซึ่งเป็นการประกันชีวิตหมู่ จะได้เฉพาะการประกันอุบัติเหตุ โดยในครั้งแรกกิจการจะออกค่าใช้จ่ายในการทำให้ หลังจากนั้นพนักงานจะนำเงินฝากกันเอง ซึ่งมีข้อตกลงว่าต้องมีเงินในบัญชีไม่ต่ำกว่า 1,200 บาท

3.2 การทำประกันสังคม ตามระเบียบการทำประกันสังคม คือ พนักงานส่งเงินเข้ากองทุนประกันสังคมเป็นรายเดือนร้อยละ1.5 ของเงินเดือนและกิจการสมทบอีกร้อยละ1.5 ของเงินเดือนพนักงาน

4. การมุ่งใจด้วยการบริหารงาน จะให้ความเป็นกันเองกับพนักงาน ให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้เกียรติกัน การบริหารงานถือเป็นเพื่อนร่วมงานมากกว่านายจ้างกับลูกจ้าง ใช้การปกครองแบบระบบครอบครัว ระบบเครือญาติ

วิธีการจัดการ

1. การจัดการด้านการเงินและบัญชี มีพนักงานที่รับผิดชอบอยู่ 3 คน และเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลและควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด โดยแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การจัดการด้านการเงิน เมื่อเริ่มดำเนินงานกิจการมีแหล่งเงินทุนระยะยาวจากการกู้ยืม 2 แหล่ง คือ

1.1 จากสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำนวน 1,000,000 บาท ซึ่งนำมาเป็นเงินทุนในการดำเนินงาน ปัจจุบันกิจการได้ชำระคืนหมดแล้ว

1.2 จากบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจำกัด เป็นจำนวนเงิน 7,000,000 บาท โดยการกู้ 2 ครั้ง การกู้ครั้งแรก จำนวนเงิน 3,000,000 บาท นำมาลงทุนในส่วน of สิ่งปลูกสร้าง เครื่องจักรและอุปกรณ์เป็นจำนวนเงิน 2,000,000 บาท และใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการอีก 1,000,000 บาท ส่วนเงินกู้ครั้งที่สอง จำนวนเงิน 4,000,000 บาท นำมาลงทุนในการก่อสร้างอาคารหลังใหม่ ซึ่งใช้เป็นห้องประชุมและห้องบริการด้านสุขภาพ

การบริหารการเงิน เจ้าของกิจการเป็นผู้ควบคุมดูแลทั้งหมด การตัดสินใจเรื่องการเบิกจ่ายเงินใช้หลักเหตุผลและความจำเป็น ร้อยละ50 ของรายรับทั้งหมดได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปจากสมุนไพรและการจำหน่ายกล้วยไม้ ร้อยละ30 ของรายรับทั้งหมดจะได้จากการให้บริการด้านสุขภาพ ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ20 ได้จากการรับฝากขายสินค้า รายจ่ายส่วนใหญ่จะเป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องของวัตถุดิบและค่าแรงงาน โดยมีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเก็บข้อมูลของกิจการ สำหรับวิธีการในการเก็บเงินจากลูกค้าจะใช้วิธีการโอนเงินผ่านธนาคาร ส่วนการทำบัญชีเพื่อส่งสรรพากรจะจ้างบริษัทรับทำบัญชีจัดทำให้ มีการสรุปผลงานของกิจการทุกเดือน

ส่วนที่ 2 การจัดการบัญชี มีการจดบันทึกรายการที่เกิดขึ้นทุกวัน โดยใช้สมุดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นบัญชีคุม ซึ่งจำแนกบัญชีได้ดังนี้

2.1 บัญชีรายรับประกอบด้วย บัญชีรายรับจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปจากสมุนไพร การให้บริการด้านสุขภาพ การรับฝากขายสินค้า

2.2 บัญชีรายจ่าย ประกอบด้วย บัญชีค่าวัตถุดิบ ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต อุปกรณ์สำนักงาน ค่าแรงงาน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำมัน ค่าขนส่ง ค่าโฆษณา ดอกเบี้ยจ่าย ค่าทำบัญชี ภาษี และอื่นๆ

2. การจัดการบุคลากร มีการจัดการกับบุคลากร โดยใช้ระบบการบริหารแบบเครือข่าย ซึ่งให้ความเป็นกันเอง ให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีการดำเนินการจัดการดังนี้

2.1 การวางแผนกำลังคน จำนวนพนักงานทั้งหมดมี 40 คน เป็นพนักงานชาย 12 คน พนักงานหญิง 28 คน โดยส่วนใหญ่จะเป็นคนในท้องถิ่น เป็นชาวบ้านธรรมดาไม่ได้จบการศึกษาในระดับที่สูงนัก มีการแบ่งแยกสายงานอย่างชัดเจนในแต่ละส่วน ดังนี้

2.1.1 งานล้างหั่น จำนวน 7 คน

2.1.2 งานฝ่ายผลิต จำนวน 11 คน

2.1.3 งานหน้าร้าน จำนวน 6 คน

2.1.4 งานดูแลต้นไม้ จำนวน 4 คน

2.1.5 งานด้านการบริการสุขภาพ จำนวน 9 คน

2.1.6 งานการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน

พนักงานในแต่ละตำแหน่งสามารถที่จะสับเปลี่ยนหน้าที่กันได้ แต่พนักงานด้านการบริการสุขภาพจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมและผ่านการอบรมมาแล้วเท่านั้น

1.2 การสรรหาและการคัดเลือก การรับพนักงานใหม่ โดยมากจะรับเป็นพนักงานประจำและจะรับในช่วงที่มีงานเร่งด่วน มีคำสั่งซื้อเข้ามามาก โดยพิจารณาแล้วว่าจำนวนคนงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการผลิต ส่วนวิธีการแสวงหาคนงานจะรับจากภายในกิจการ โดยจะแจ้งให้พนักงานในกิจการทราบและให้ช่วยหาคนงานให้ ซึ่งวิธีการนี้มีข้อดี คือ ช่วยให้เจ้าของกิจการมีความมั่นใจ มีคนรับรอง โดยคุณสมบัติที่ต้องการจะเน้นที่ความซื่อสัตย์ ความขยัน ส่วนใหญ่จะ

เป็นญาติหรือคนรู้จักของพนักงานเก่าเป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งค่าจ้างที่ให้เป็นค่าจ้างขั้นต่ำตามที่กระทรวงแรงงานกำหนด โดยค่าจ้างขั้นต่ำเริ่มต้นจะเท่ากันทุกแผนก แต่จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน

1.3 การจัดบุคคลเข้าทำงาน การจัดคนเข้าทำงานจะดูตามความถนัด ความชำนาญ และความสมัครใจของพนักงานเป็นหลัก และขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานที่ว่าง ทั้งนี้เพราะรูปแบบงานไม่ได้มีความซับซ้อนมาก ไม่ต้องใช้ทักษะในการทำงานสูง ดังนั้นการจัดคนเข้าทำงานจึงสามารถที่จะสับเปลี่ยนงานกันได้ตลอด ยกเว้นงานด้านการบริการสุขภาพที่ต้องมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้และได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเท่านั้น จะมีการทดลองงานก่อน หลังจากได้รับความรู้จากอาจารย์พิเศษที่กิจการจัดหามาสอนและต้องผ่านการทดสอบของผู้สอนก่อนจึงจะรับเข้าทำงาน ซึ่งจะมีการฝึกประมาณ 1 หลักสูตร หากผู้เรียนสามารถที่จะปฏิบัติงานผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ผู้สอนแล้วก็จะรับเข้าทำงาน มีการพัฒนาและการฝึกอบรม วิธีการทำงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ รวมทั้งมีการแจ้งข่าวสารให้พนักงานรับทราบ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การนำเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาใช้ และการตรวจสอบตรวจเช็คคุณภาพ การจัดประชุมและสรุปงานในรอบ 3 เดือน 6 เดือน และ 1 ปี พนักงานทุกคนจะมีสมุดรายงานประจำตัว เพื่อเขียนรายงานการทำงานส่งทุกวัน

1.4 การให้ออกจากงาน ส่วนใหญ่ปัญหาเกิดจากตัวพนักงาน เช่น ไม่ซื่อสัตย์ในการทำงาน ไม่ทำตามคำสั่ง การออกจากงานของพนักงานในแต่ละครั้งจะมีการพูดคุยทำความเข้าใจกันก่อนและตัวพนักงานเองก็จะยอมรับผิดในความบกพร่องของตน แต่โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานจะทำงานอยู่กับกิจการตลอด ซึ่งนานที่สุดประมาณ 2 ปี

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกิจการแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกจะเป็นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปจากสมุนไพร และส่วนที่สองจะเป็นงานด้านการให้บริการด้านสุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการแยกประเด็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออกเป็นสองส่วน ดังนี้

1. ลูกค้านำมาซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ใช้เอง พบว่า ผู้ที่มาซื้อผลิตภัณฑ์มีทุกวัย แต่ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่างอายุ 35-73 ปี มีทั้งเพศชายและเพศหญิง สำหรับการประกอบอาชีพโดยส่วนใหญ่รับราชการ ผู้ที่เกษียณอายุราชการ ค้าขายและแม่บ้าน ส่วนผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่านิยมใช้มาก ตามลำดับ คือ ผลิตภัณฑ์ในรูปของชาชงสมุนไพร ยาแคปซูลสมุนไพร ผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น สบู่ แชมพู ลูกอม ซึ่งสามารถที่จะจำแนกตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าได้ดังนี้ คือ ในกลุ่มลูกค้าวัยกลางคนและผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มชนชั้นกลาง จะนิยมใช้ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของชาชง แคปซูล เช่น หล้าหวดแมว แปะก๊วย ส่วนกลุ่มลูกค้าวัยรุ่นโดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาซึ่งจะนิยมใช้ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยลดความอ้วน เช่น ส้มแขก และเครื่องประทุษณ์โคม เช่น แชมพูปะคำดีควาย คริมบำรุง เป็นต้น สาเหตุที่ใช้ผลิตภัณฑ์อันดับแรก คือต้องการที่จะบำรุงสุขภาพ และสาเหตุที่สอง คือต้องการที่จะใช้รักษาโรค เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิต ปวดไขข้อ โรคทางเดินปัสสาวะ และใช้เพื่อลดความอ้วน โดยส่วนใหญ่จะใช้ควบคู่ไปกับยาแผนปัจจุบันด้วย สำหรับระยะเวลาที่ใช้ผลิตภัณฑ์จะอยู่ในช่วง 1-4 ปี ส่วนความบ่อยของการมาซื้อผลิตภัณฑ์จะประมาณ 2 เดือนครั้ง ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับปริมาณที่ซื้อผลิตภัณฑ์ในแต่ละครั้งด้วยการรับทราบเกี่ยวกับสมุนไพรของกิจการส่วนใหญ่ทราบจาก การแนะนำของเพื่อน ญาติ คนรู้จัก บางคนก็รู้จักกับเจ้าของกิจการมาก่อน จากหนังสือแนะนำผลิตภัณฑ์ของกิจการและป้ายโฆษณา สำหรับวิธีการในการซื้อผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะมาซื้อผลิตภัณฑ์เองและการสั่งซื้อทางโทรศัพท์ รวมทั้งการสั่งซื้อทางไปรษณีย์ ความรู้สึกของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ของที่นี่ ส่วนใหญ่รู้สึกดีขึ้น เห็นผล รวมทั้งลูกค้าที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ของที่นี่มาก่อนเปรียบเทียบแล้วเห็นว่าที่นี่ดีกว่า เหตุผลที่มาใช้ของที่นี่ เพราะผลิตภัณฑ์น่าสนใจ ใช้สะดวก มีสิ่งดึงดูดใจในเรื่องของความสะอาด สถานที่ใหญ่โต ผลิตภัณฑ์น่าเชื่อถือ และมีคนคอยให้คำแนะนำ ใช้แล้วรู้สึกมั่นใจขึ้น เมื่อใช้ผลิตภัณฑ์แล้วก็มักจะมีคนบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้ด้วย นอกจากนี้ยังให้ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ถูกค้าโดยส่วนใหญ่เห็นว่าราคาของผลิตภัณฑ์เหมาะสมไม่แพงเกินไป แต่มีบางคนที่ให้ความคิดเห็นว่าไม่ยากให้เพิ่มราคาผลิตภัณฑ์และหากเป็นไปได้ควรลดราคาลงบ้าง

1.1.2 สถานที่ร่มรื่น มีต้นไม้มาก บรรยากาศดี ได้พักผ่อน คนไม่พลุกพล่าน

1.1.3 ลักษณะของผลิตภัณฑ์ดูดี สะอาด มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด

1.1.4 การบรรจุหีบห่อทนทาน สะอาด เรียบร้อย

1.1.5 การบริการดี

1.1.6 การโฆษณายังมีไม่มาก ควรเพิ่มการโฆษณาอีกเพื่อช่วยให้คนรู้จักมากขึ้น

ขึ้น

1.1.7 ถนนบริเวณด้านหน้ากิจการทางเข้าไม่สะดวก เป็นถนนดินลูกรัง ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.2 กลุ่มลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปจำหน่าย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นร้านค้าปลีก มีทั้งที่เป็นเอกชนและหน่วยงานของรัฐบาล โดยกลุ่มที่เป็นร้านค้าปลีกจะมีร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์อยู่ตามศูนย์การค้าและแหล่งชุมชน ส่วนหน่วยงานของรัฐบาลจะเป็นหน่วยงาน สถานีนามัย ซึ่งรับทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สมุนไพรของกิจการจากการแนะนำของญาติ คนรู้จัก และลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไปเพื่อจำหน่ายจะใช้ผลิตภัณฑ์เองด้วย โดยเริ่มซื้อมาเป็นเวลา ประมาณ 3 ปี ความบ่อยในซื้อผลิตภัณฑ์ประมาณ 2-3 อาทิตย์ต่อครั้ง หรือ 1-2 เดือนต่อครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณในการซื้อในแต่ละครั้งด้วย สำหรับวิธีการซื้อผลิตภัณฑ์จะมีทั้งแบบที่ไปซื้อเอง และให้กิจการเป็นผู้จัดส่งให้ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่นำไปจำหน่าย มีหลายรูปแบบ เช่น ชาชงสมุนไพร ยาแคปซูลสมุนไพร ยาเม็ดสมุนไพร เครื่องประตินโคม เช่น สบู่ แชมพู ครีมนวด ครีมนวด ผงขัดผิว ซึ่งจะนำไปจำหน่ายแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยกลุ่มวัยรุ่น จะนิยมใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นเครื่องประตินโคม เช่น แชมพู ปะคำดีควาย ผลิตภัณฑ์ลดความอ้วน เช่น ส้มแขก หากเป็นกลุ่มลูกค้าวัยกลางคนและผู้สูงอายุ นิยมใช้ผลิตภัณฑ์พวกชาชง และแคปซูล ตัวที่นิยมเช่น ดอกคำฝอย หนุ้าหนวดแมว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาโรค เช่น โรคความดันโลหิต โรคหัวใจ บำรุงร่างกาย และความงาม สาเหตุที่

เลือกผลิตภัณฑ์ของที่นี่ เนื่องจากยี่ห้อของผลิตภัณฑ์ติดตลาด ถูกค่านิยมใช้ เพราะใช้แล้วได้ผลดี เห็นผล อีกทั้งได้เห็นกระบวนการผลิต จึงทำให้มั่นใจในตัวผลิตภัณฑ์ ไม่มีปัญหาเรื่องของเชื้อรา ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ รวมทั้งได้รับการควบคุมจากองค์การอาหารและยา นอกจากนี้ยังให้ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ราคาผลิตภัณฑ์ไม่แพง ราคาตามมาตรฐานของท้องตลาด

1.2.2 สถานที่ดี ใหญ่โต

1.2.3 รูปแบบของผลิตภัณฑ์ หลากหลาย สีทันสมัยงาม การบรรจุดี มีการปรับปรุงรูปแบบการบรรจุภัณฑ์อยู่เสมอ

1.2.4 ผลิตภัณฑ์มีให้เลือกมาก คุณภาพดี

1.2.5 การบริการดี ส่งผลิตภัณฑ์เร็ว

2. การให้บริการด้านสุขภาพ เป็นงานบริการที่ควบคู่กับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการจะมีทุกวัย ทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 33-77 ปี ประกอบอาชีพเรียงตามลำดับ คือรับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัวและรับจ้าง มาจากทั้งในและต่างจังหวัด สาเหตุที่มาใช้บริการเพื่อรักษาสุขภาพ และมีบางส่วนเพื่อรักษาโรค เช่น อัมพฤกษ์ รักษาอาการปวดเมื่อย กลุ่มผู้สูงอายุจะรักษาอาการปวดเมื่อย ส่วนวัยทำงานต้องการคลายเครียด ลูกค้าหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการ นวดตัว อบไอน้ำสมุนไพร ชัดผิว แชน้ำสมุนไพร โดยกลุ่มวัยรุ่นนิยมการแช่น้ำสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร และขัดตัวขัดหน้า ส่วนกลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป นิยมใช้บริการด้านการนวด สำหรับลูกค้าชายโดยเฉพาะผู้ที่มีอายุระหว่าง 50 - 60 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการนวดตัว ระยะเวลาของลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะประมาณ 1-3 ปี ความบ่อยของการมาใช้บริการขึ้นอยู่กับความสะดวกของเวลา อาการปวดเมื่อย แต่โดยปกติจะมาใช้บริการประมาณ 1-2 เดือนต่อครั้ง ความรู้สึกหลังจากใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกว่าคุณภาพดีขึ้น อาการปวดเมื่อยลดลง สบายตัว การไหลเวียนของเลือดดี ซึ่งบางคนเคยใช้บริการของที่นี่มาก่อน แต่มาที่นี่เพราะสะดวก การนวดถูกจุด เมื่อลูกค้ามาใช้แล้วก็จะบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการด้วย การรับทราบเกี่ยวกับการให้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบการบริการจากการแนะนำของเพื่อน คนรู้จัก จากหนังสือแนะนำผลิตภัณฑ์ของกิจการ ป้ายโฆษณา นอกจากนี้ยังให้ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าราคาค่าบริการเหมาะสมไม่แพงมาก แต่บางคนเห็นว่าถ้าเป็นไปได้ควรลดค่าบริการลงบ้าง หรือจัดให้มีช่วงลดราคา จัดเป็นคอร์ค และมีส่วนลด หรือคูปอง บัตรลดแจกให้กับลูกค้า

2.2 สถานที่สะอาด กว้างขวาง ปลอดภัย มีห้องบริการเป็นส่วน ดูทันสมัย แต่ในบางครั้งมีคนพลุกพล่านไปบ้าง

2.3 ค่าเนิงานโดยผู้ที่มีความรู้ ไม่มีการโฆษณาเกินไป ผลัดกันทำให้มีคุณภาพ

2.4 พนักงานให้บริการดี ตรงต่อเวลา เข้าใจความต้องการของลูกค้า

2.5 การโฆษณายังไม่ค่อยดี มีการโฆษณาน้อย

2.6 ควรมีการเพิ่มความรูเพิ่มทักษะในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น

2.7 เจ้าของกิจการควรจะไปศึกษาดูงานกิจการของที่อื่นแล้วนำมาปรับปรุง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสมุนไพร

การส่งเสริมสมุนไพรไทยมีหน่วยงานของรัฐบาลให้การสนับสนุนและส่งเสริมในด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านการให้ความรู้และการส่งเสริมการใช้สมุนไพร เป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้ในเรื่องของสมุนไพรและก่อให้เกิดการใช้สมุนไพร ซึ่งหน่วยงานของรัฐบาลได้มีการให้ความรู้แต่ละหน่วยงาน ดังนี้

1.1 ภาควิชาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีงานด้านการให้การส่งเสริมในเรื่องของการใช้และการให้ความรู้ในเรื่องของสมุนไพร ดังต่อไปนี้

1.1.1 การทำเว็บไซต์ งานด้านการทำเว็บไซต์เริ่มมีมาตั้งแต่ปี 2542 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้บริการความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสมุนไพรไทย โดยมีบริการตอบปัญหาทางด้านสมุนไพร การให้ข้อมูลสมุนไพรทางด้านสรรพคุณ การขยายพันธุ์พืชสมุนไพร ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและชนิดของสมุนไพร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายจะเป็นกลุ่มคนทั่วไปที่สนใจ สำหรับผลงานที่ออกไปนั้นได้รับความสนใจ มีคนเข้ามาชมอยู่เรื่อยๆแต่ก็ยังไม่มากนัก คำถามที่มีเข้ามาประมาณ 30-40 คำถาม

1.1.2 คลินิกเพื่อสุขภาพ เป็นงานการให้บริการในเรื่องของสุขภาพ เริ่มดำเนินงานเมื่อปี 2539 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้สมุนไพร ลดการสั่งซื้อยาจากต่างประเทศ ซึ่งงานที่ทำงานจะประกอบด้วย การให้ความรู้ คำแนะนำในเรื่องของการปฏิบัติตัว การดูแลสุขภาพ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรจากองค์การเภสัชกรรม โดยการจัดงานนิทรรศการ การจัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องสมุนไพร การให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ การจัดทำยาเพื่อบริจาคให้กับหน่วยงานต่างๆ มีการติดตามผลงาน ซึ่งกำลังทำการวิเคราะห์อยู่ กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มคนทั่วไป แต่กลุ่มที่ให้ความสนใจมากเป็นกลุ่มบุคคลวัยกลางคนอายุ 32 ปี ขึ้นไป แนวโน้มในอนาคตจะมีการจัดทำผลิตภัณฑ์สมุนไพรขึ้นเอง รวมทั้งจะเปิดโครงการอบรมให้ความรู้ในเรื่องของการนวด การใช้สมุนไพร

1.1.3 กิจกรรมนักศึกษา มีการจัดชมรมสมุนไพรของนักศึกษา โดยจะมีการให้ความรู้ การจัดบอร์ด การจัดนักศึกษาไปอบรมในสถานที่ต่าง ๆ การเดินป่า การจัดให้ปลูกพืชสมุนไพร การจัดจำหน่ายพืชสมุนไพร การให้ความรู้ทางด้านสมุนไพรโดยผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ การจัดออกค่ายต่างๆ และการออกไปให้ความรู้ การให้บริการกับชาวบ้านในเรื่องของสมุนไพร

1.1.4 สวนสมุนไพร เริ่มมาประมาณ 15 ปี มีเนื้อที่ 10 ไร่ มีพันธุ์ไม้จำนวน 500 ชนิด งานที่ทำงานจะประกอบด้วย การรวบรวมสมุนไพร การจัดบริการพันธุ์สมุนไพร บริการให้ศึกษาดูงาน โดยเป้าหมายหลักของการดำเนินงานจะเน้นกลุ่มเป้าหมาย คืออาจารย์และนักศึกษา เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย และต่อมาขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังกลุ่มคนทั่วไปที่สนใจ ซึ่งผลที่ได้รับมีคนสนใจมาศึกษาดูงานกันมากขึ้น

1.2 ศูนย์ประสานงานการแพทย์แผนไทยภาคเหนือ เริ่มดำเนินงานเมื่อปี พ.ศ. 2538 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเชื่อมโยงประสานงานกับองค์กรต่างๆ ส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาการ องค์ความรู้ และพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์แผนไทย ยกกระดับมาตรฐานการผลิต และพัฒนากำลังคนด้านการแพทย์แผนไทยให้มีคุณภาพและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการแพทย์แผนไทยในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์แผนปัจจุบัน ส่งเสริมและขยายบทบาทของบริการการแพทย์แผนไทยในระบบสาธารณสุขของชาติ เร่งรัดพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

จัดองค์กรจัดระบบบริหารจัดการ ขยายบทบาทหน่วยงานรองรับงานการแพทย์แผนไทย ยกกระดับมาตรฐานของสถานพยาบาลการแพทย์แผนไทยและผสมผสานเข้ากับระบบการแพทย์แผนปัจจุบัน สนับสนุนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการแพทย์แผนไทย ส่งเสริมการผลิตและพัฒนาสมุนไพรและยาไทยให้มีคุณภาพ และส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพรในสถานพยาบาลสาธารณสุข และปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการแพทย์แผนไทย โดยการให้ความรู้และส่งเสริมในเรื่องของการปลูกสมุนไพร การผลิตสมุนไพร การแปรรูปสมุนไพร การเข้าไปให้ความรู้กับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในระยะแรกจะเน้นที่หน่วยงานของรัฐ กลุ่มผู้ติดเชื้อเอดส์ ต่อมาในระยะหลังจึงเริ่มขยายงานออกไปยังกลุ่มผู้สนใจ สำหรับปัญหาที่พบในการดำเนินงาน คือ ข้อจำกัดในเรื่องของกำลังคน ทุน งบประมาณ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถที่จะขยายงานได้ครอบคลุมทุกส่วน

1.3. สาธารณสุขจังหวัดลำปาง มีการดำเนินงานให้การส่งเสริมดังนี้

1.3.1 การจัดทำสื่อความรู้ในรูปของวารสาร ซึ่งเริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี 2538 โดยมีการลงคอลัมภ์สอดแทรกความรู้เรื่องของสมุนไพรในด้านต่างๆ เช่น ชนิดของสมุนไพร ลักษณะ คุณสมบัติของสมุนไพร สอดแทรกลงในสื่อของสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อแจกจ่ายให้ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน ซึ่งจะออกทุก 2 เดือน

1.3.2 การจัดทำโครงการประชุมสัมมนาหมอพื้นบ้าน ซึ่งเริ่มในปี 2538 เพื่อเป็นการให้ความรู้ในเรื่องของพระราชบัญญัติการแพทย์แผนไทย เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องของข้อมูล แหล่งวัตถุดิบสมุนไพรและตลาดในการจำหน่ายวัตถุดิบสมุนไพร

1.4 โรงพยาบาลศูนย์ลำปาง จังหวัดลำปาง มีวิธีการส่งเสริม ดังนี้

1.4.1 การจัดบอร์ด ให้ความรู้เรื่องของสมุนไพรเผยแพร่ให้กับผู้ป่วยและผู้ที่มาติดต่อรพ.กับโรงพยาบาล

1.4.2 การสั่งซื้อยาและการสั่งใช้ยาสมุนไพร มีการสั่งซื้อยาสมุนไพรใช้ในโรงพยาบาล เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและส่งเสริมให้แพทย์สั่งจ่ายยาสมุนไพรเพิ่มมากขึ้น โดยยาที่สั่งจ่ายให้กับผู้ป่วยจะเป็นยาที่สั่งซื้อมาจากองค์การเภสัชกรรม ด้วยยาที่ใช้คือ ยาอมมะแว้ง แคปซูลขมิ้นชัน ยานวดไฟจิซาน

2. งานด้านอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการส่งเสริมด้านสมุนไพร ประกอบด้วยงานในหลายๆ ด้านดังนี้

2.1 ภาควิชาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

งานด้านการวิจัย ในส่วนของงานด้านการวิจัย มีการส่งเสริมในเรื่องของการให้ทุนวิจัยสนับสนุนกับอาจารย์ที่มีความต้องการจะทำวิจัย

2.2 ศูนย์ประสานงานการแพทย์แผนไทยภาคเหนือ

2.2.1 การให้ทุนในการทำงานวิจัยแก่ผู้ที่สนใจ

2.2.2 การให้เงินกู้ยืมกับกลุ่มที่เป็นสมาชิก เพื่อใช้เกี่ยวกับงานด้านสมุนไพร ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้ติดเชื้อเอดส์

2.3 สาธารณสุขจังหวัดลำปาง

2.3.1 การจัดทำเนียบหมอพื้นบ้าน เริ่มโครงการในปี 2538 เพื่อทำการสำรวจหมอพื้นบ้านและจัดทำเป็นทะเบียนประวัติ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อประสานงานต่อไป

2.3.2 การจัดแปลตำรายาหมอพื้นบ้าน เพื่อเป็นการเผยแพร่ตำรายาและเป็นการอนุรักษ์ตำรายาให้สืบทอดต่อไป

2.3.3 ส่งเสริมการรวมกลุ่มของหมอพื้นบ้าน เพื่อเป็นการสานต่อและสร้างกระแสนการรวมกลุ่มเพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ และภูมิปัญญาพื้นบ้าน

2.3.4 โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมผลิตยาและวัตถุดิบ โดยเน้นให้กลุ่มองค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการผลิตยาแปรรูปสมุนไพร และสร้างทักษะการบริหารจัดการอย่างครบวงจร

สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมงานด้านสมุนไพรไทย

ในการดำเนินงานด้านสมุนไพรมีปัญหา และมีข้อเสนอแนะ

1.1 ปัญหาการปลูกพืชสมุนไพรในกิจการมีปัญหาในเรื่องของข้อจำกัดของพื้นที่ในการปลูกพืชสมุนไพรทำให้ไม่สามารถที่จะปลูกเองได้ในปริมาณมาก ๆ แต่กิจการได้แก้ปัญหาโดยการให้เกษตรกรยืมพันธุ์ไปปลูก

1.2 ปัญหาเรื่องของการตลาด โดยเฉพาะเรื่องของการซื้อจำกัดในเรื่องของกฎหมายว่า สมุนไพรเป็นผลิตภัณฑ์ที่ห้ามโฆษณาสรรพคุณ และปัญหาในเรื่องของเลขทะเบียนยา ที่ผลิตภัณฑ์ทุกตัวจะต้องมีเลขทะเบียนยากำกับไว้จึงจะจำหน่ายได้ ปัญหานโยบายในการปฏิบัติงาน ด้านสมุนไพร ไม่ชัดเจน ดังนั้นแหล่งผลิตจึงต้องพัฒนาตัวเอง ทั้งในเรื่องรูปแบบ คุณภาพ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เข้าสู่ระบบสากล และควรมีหน่วยงานที่เข้าไปส่งเสริมและรับผิดชอบ โดยตรงและต้องมีนโยบายที่ชัดเจน ถือเป็นนโยบายที่ต้องปฏิบัติ

1.3 ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน มีบางครั้งในเรื่องของวัตถุดิบบางตัวที่ไม่พอใช้ ซึ่งต้องรอการจัดหาวัตถุดิบ หรือวัตถุดิบบางตัวก็ไม่สามารถหาได้ ดังนั้นควรมีการวางแผนในเรื่องของ วัตถุดิบ ต้องมีแหล่งวัตถุดิบประจำ โดยเป็นแหล่งที่เชื่อถือได้ และปัญหาในเรื่องของการรับลูกค้า ไม่ทัน ในกรณีที่ลูกค้ามาเป็นกลุ่มใหญ่ ผลิตภัณฑ์หายไปบ้างเพราะดูแลไม่ทั่วถึง บริการไม่ทันใจ ลูกค้า

1.4 ปัญหาด้านการจัดการ โดยเฉพาะการเงินลูกค้าไม่ส่งเงินชำระค่าผลิตภัณฑ์ และการจัดการด้านบัญชีขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านนี้ รวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับพนักงานในส่วน ของงานบริการบางคนที่ไม่ต้องการทำงานล่วงเวลา

1.5 ปัญหาในเรื่องของงานวิจัย ยังมีไม่มากเท่าที่ควร ไม่เป็นเอกภาพจะออกมาในรูปแบบ ธุรกิจส่วนตัวมากกว่า และควรศึกษาผลที่ได้จากการใช้สมุนไพรให้ชัดเจนก่อนที่จะส่งเสริมให้มีการใช้

1.6 ปัญหาเรื่องของการกระจายยาสมุนไพรไม่ทั่วถึง เนื่องจากแพทย์บางกลุ่มยังไม่ยอมรับ การใช้ยาจากสมุนไพร

1.7 ปัญหาเรื่องของความไม่ซื่อสัตย์ การขาดคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ปลูก ผู้ที่แปรรูปและผู้จำหน่ายสมุนไพร เช่น การไม่ใช้สารเคมีในการปลูกสมุนไพร การให้เกษตรกร ยืมพันธุ์สมุนไพรไปปลูกแล้วไม่นำมาคืน

1.8 ปัญหาในเรื่องของสมุนไพรหายาก และสมุนไพรบางตัวไม่ได้รับการสนับสนุน ให้ใช้

1.9 ปัญหาข้อจำกัดในเรื่องของบุคลากร เงินทุน ที่จะนำมาใช้ในงานด้านสมุนไพร

การส่งเสริมอาชีพท้องถิ่น

จากการศึกษาเอกสาร ตำรางานวิจัย และการสัมภาษณ์ สามารถประมวลองค์ความรู้ เพื่อการส่งเสริมอาชีพธุรกิจสมุนไพรในท้องถิ่นได้ดังนี้

1. การจัดการธุรกิจสมุนไพรไทย ควรดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจขนาดเล็ก เนื่องจากมี ปัญหาและข้อจำกัดในหลายๆประการ ได้แก่ ข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมในการตั้งกิจการ ซึ่งจะ ต้องเป็นแหล่งที่มีความพร้อมของวัตถุดิบ แรงงาน ข้อจำกัดของภูมิอากาศและภูมิประเทศในการ ปลูกพืชสมุนไพร เพราะพืชสมุนไพรจะปลูกและเจริญเติบโตได้ดีในพื้นที่ที่เหมาะสม ข้อจำกัดใน เรื่องของการเก็บรักษาวัตถุดิบ เนื่องจากสมุนไพรมีอายุการเก็บรักษาค่อนข้างจำกัด วิธีการเก็บ รักษาทำได้ค่อนข้างยาก ซึ่งหากเก็บไม่ถูกวิธีอาจเป็นเชื้อราได้

2. คุณลักษณะของผู้ดำเนินงานธุรกิจสมุนไพรไทยนั้น ต้องมีพื้นฐานและความพร้อมใน ด้านต่างๆ ทั้งเรื่องความรู้และประสบการณ์เดิม บุคลิกภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ความกล้าเสี่ยง การ ใฝ่รู้ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพร้อมในด้านปัจจัยการลงทุน ได้แก่ ที่ดิน เงินทุน การจัดการที่ ดี แรงงาน รวมถึงการสร้างชื่อเสียง ความเชื่อมั่น ซึ่งสิ่งนี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างยิ่งของ การดำเนินงานธุรกิจสมุนไพรไทย เพราะในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า นั้น ความเชื่อและแนวคิดของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่ง ดังจะเห็นได้จากผู้ดำเนินกิจการชมรมรักษ์ สมุนไพรที่มีลูกค้าส่วนใหญ่ติดตามมาจากแหล่งเดิม

3. การสร้างความเข้มแข็งในชุมชน เพื่อให้การทำธุรกิจสมุนไพรไทยประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยการเอื้ออำนวยประโยชน์ระหว่างกิจการและคนในชุมชน ซึ่งอาจทำได้หลายวิธีดังนี้

3.1 การสร้างความรู้ด้านสมุนไพรไทยให้กับชุมชน ซึ่งทั้งกิจการและหน่วยงานรัฐ อาจทำได้โดยให้คนในชุมชนศึกษาดูงานในกิจการที่ประสบความสำเร็จด้านสมุนไพร นอกจากนั้น กิจการควรมีการเผยแพร่ความรู้ให้กับชุมชน การเปิดให้ศึกษาดูงาน จัดสวนสมุนไพร การเข้าไป เป็นวิทยากร การเข้าไปจัดนิทรรศการในชุมชน รวมทั้งการเปิดให้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย

3.2 การสร้างงานในชุมชน การดำเนินการธุรกิจสมุนไพรไทยนั้น ควรเน้นการสร้าง อาชีพให้เกษตรกรในท้องถิ่น ซึ่งอาจทำได้โดยการให้ยืมพันธุ์พืชสมุนไพรเพื่อขยายพันธุ์ และการ รับซื้อผลผลิตในราคาประกัน รวมทั้งการจ้างงานคนในท้องถิ่น

3.3 การสร้างเครือข่ายธุรกิจสมุนไพร โดยเป็นตลาดรองรับวัตถุดิบสมุนไพรจากเกษตรกร การขยายตลาดวัตถุดิบ ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากขึ้น การรวมกลุ่มผู้ปลูกและผู้แปรรูปสมุนไพรโดยสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะของเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ด้านสมุนไพร การแลกเปลี่ยนวัตถุดิบ การกระจายผลิตภัณฑ์สมุนไพรออกสู่ชุมชนให้มากขึ้น

4. การประสานความร่วมมือกันระหว่างกิจการ หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน ในการช่วยสนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริมคนในชุมชนให้มีการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นและองค์ความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ก่อให้เกิดการพัฒนาจนกระทั่งกลายมาเป็นสัญลักษณ์ของชุมชน ซึ่งอาจทำโดยการส่งเสริมการศึกษาในชุมชนและสถานศึกษา โดยการร่วมมือกับสถานศึกษาในท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกันจัดทำหลักสูตรท้องถิ่นเรื่องสมุนไพร รวมทั้งร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) เพื่อจัดทำโครงการอบรมระยะสั้นในเรื่องสมุนไพรในชุมชน การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยจัดทำเนียบหมอพื้นบ้าน รวบรวมตำรา รวมทั้งการจัดตั้งคลินิกสมุนไพรในชุมชน การจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ออกไปให้บริการกับชุมชนและชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ การจัดจำหน่ายชุดยาสมุนไพรพื้นฐานประจำบ้าน การเผยแพร่ผลิตภัณฑ์สมุนไพรตามโรงพยาบาล สถานีอนามัย หรือแหล่งชุมชน