

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในอดีตการแพทย์แผนไทยอยู่ในฐานะการแพทย์นอกระบบขาดการสนับสนุนและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลาร่วมร้อยปี ระบบบริการของรัฐมีการผลิตยาสมุนไพรตำรับมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 7 เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติก็ได้ยกเลิกการผลิตยาแผนโบราณ ต่อมาในปี พ.ศ. 2498 คณะกรรมการควบคุมการขายยาได้พิจารณาตำรับยาไทยโบราณ ซึ่งได้อนุญาตให้เป็นยาสามัญประจำบ้านจำนวน 16 ชนิด ใช้รักษาอาการไข้ ท้องเสีย ขับโลหิต ไอ ท้องอืด ท้องเฟ้อ แก้กลม แก้กษาม แต่ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา กระทรวงสาธารณสุขมีความพยายามที่จะพัฒนาการแพทย์แผนไทยทั้งระบบ เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งในการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน ผลสมผสานไปกับการแพทย์แผนตะวันตกควบคู่กันไปการรักษาโรคในปัจจุบันมีหลายวิธี บางส่วนรักษาทางยา ผ่าตัด และอื่น ๆ ในส่วนของการรักษาทางยา ปัจจุบันพบว่า ส่วนใหญ่ยังใช้ยาแผนปัจจุบัน ในขณะที่มีสมุนไพร ที่มีศักยภาพในการพัฒนา เพื่อนำมาใช้ทดแทนยาแผนปัจจุบัน เพื่อรักษาโรคพื้น ๆ ทั่วไปที่ประชาชนเป็นกันมากได้อย่างดี การแพทย์แผนไทยซึ่งเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาวิกฤติด้านสุขภาพอนามัยได้ ถ้าได้ให้การพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนอย่างจริงจัง การแพทย์แผนไทยเป็นทางเลือกหนึ่งที่ผู้ป่วยส่วนมากเลือกใช้ในการรักษาโรค จึงได้พัฒนาองค์ความรู้ การศึกษาวิจัย การเผยแพร่ความรู้ ด้านการใช้ สมุนไพร (สมุนไพร, 2548 : ออนไลน์)

สมุนไพรของไทยและต่างประเทศกำลังเป็นที่สนใจและเป็นทางเลือกใหม่ของบุคคลที่ต้องการสารจากธรรมชาติในการเสริมสุขภาพและรักษาโรคภัยไข้เจ็บมีการใช้สมุนไพรกันอย่างกว้างขวางในรูปแบบต่างๆ โดยใช้เป็นยาในการรักษาโรค เป็นอาหาร บำรุงร่างกาย หรือเป็นอาหารเสริม รวมทั้งใช้ในผลิตภัณฑ์เสริมความงามอีกด้วยเนื่องจากการใช้สมุนไพรที่เป็นสารที่ได้จากธรรมชาติและมีความปลอดภัยสูงหากได้รับการผ่านกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐานและใช้อย่างถูกวิธีอีกทั้งมีราคาถูกกว่ายาหรือเครื่องสำอางจากต่างประเทศที่ต้องมีการนำเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมากทุกปี ซึ่งจริงๆ แล้วสมุนไพรไทยเป็นธรรมชาติที่อยู่ใกล้ตัวเรามาช้านานแล้วอันเป็นภูมิปัญญาของไทยอันมีค่ามหาศาลที่มีมาหลายพันปี ขณะนี้ได้มีการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากแพทย์แผนโบราณ หรือ ชาวบ้านที่ใช้สมุนไพรนั้นจริงอย่างจริงจังมากขึ้น เนื่องจากเริ่มให้ความสนใจกับประโยชน์ ของสมุนไพรไทยกันอย่างแพร่หลาย ประกอบกับการเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจและได้รับการสนับสนุนอย่างมากจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมุนไพรไม่ใช่เพียงเพื่อรักษาโรคเท่า

นั้น แต่ยังเป็น การป้องกันโรคและเสริมสุขภาพสามารถจำแนกลักษณะของสมุนไพรได้ 4 ประเภท คือ (โรงงานเภสัชกรรมทหาร, 2548 : ออนไลน์)

1. **สมุนไพรดิบ (Crude drug)** หมายถึง สมุนไพรที่ผ่านกรรมวิธีผลิตเป็นสมุนไพรแห้ง และใช้เป็นวัตถุดิบเริ่มต้นสำหรับผลิตยา อาหาร และ เครื่องสำอาง

2. **สารสกัดดิบ (Crude Extract)** หมายถึง สารสกัดเบื้องต้นจากสมุนไพรที่ยังไม่ถึงขั้นสารบริสุทธิ์ กรรมวิธีการสกัดไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรง หรือต้องผ่านกรรมวิธีผลิตก่อนที่จะทำเป็นผลิตภัณฑ์

3. **สารบริสุทธิ์ (Pure Compound)** หมายถึง สารสกัดบริสุทธิ์จากสมุนไพร เช่น แคปซูลชินจากพริก เช่น โนโซนจากมะขามแขก เป็นต้น กรรมวิธีการผลิตค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน และใช้เทคโนโลยีผลิตขั้นสูง

4. **ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป (Finished Product)** หมายถึง ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรที่ผ่านกรรมวิธีผลิต หรือแปรรูป พร้อมทั้งจะบริโภคได้ทันที เช่น เป็นยาในรูปแบบต่าง ๆ เครื่องสำอาง และอาหารเสริม เป็นต้น

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สมุนไพรมีมากกว่าการใช้สารเคมีในการรักษาของการแพทย์แผนใหม่ เช่น โรคกระเพาะที่มียาแผนปัจจุบันใหม่ๆออกมาหลายชนิด สามารถรักษาโรคกระเพาะได้จริงแต่มีอาการข้างเคียงต่อต้านหรือต่อการหลั่งฮอร์โมนของร่างกาย ในขณะที่สมุนไพรเปล้าน้อยของไทยพบว่าเป็นยารักษาโรคกระเพาะที่ดีมาก เพราะไม่มีผลกระทบบ้างเคียงใดๆของร่างกาย ปัจจุบันภาครัฐบาลและเอกชนได้พยายามพัฒนาสมุนไพรไทยที่มีอยู่มากให้ได้มาตรฐานสากลโดย โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรเป็นโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งมีจำนวนเตียงตั้งแต่ 400 เตียงขึ้นไปที่ได้มีการดำเนินการพัฒนาการใช้สมุนไพร มาตั้งแต่ปี 2526 กิจกรรมของโรงพยาบาลมีตั้งแต่ การรวบรวมข้อมูลด้านสมุนไพร การจัดทำสวนสมุนไพรสาริต การฝึกอบรมบุคลากรด้านสาธารณสุข และที่สำคัญมีการพัฒนาการผลิตยาจากสมุนไพรให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมมีมาตรฐาน จนทำให้สมุนไพรเป็นที่ยอมรับของสังคมในวงกว้างโรงพยาบาลสามารถผลิตยาและผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรได้จำนวน 40 ชนิดโดยทางโรงพยาบาลแบ่งผลิตภัณฑ์ออกเป็น 12 ประเภท คือ 1.ครีมล้างหน้าและครีมบำรุงผิว 2. แคปซูล 3. แคมพูและครีมนวดผม 4. น้ำสมุนไพร 5. ยาสีฟัน 6. สบู่ 7. ครีมและโลชั่น 8. ชาชง 9. น้ำมัน 10. ยาแก้ไอ 11. ยาหม่อง 12. สเปรย์ โดยมีมูลค่าขายเฉลี่ยเดือนละ 2-3 ล้านบาทโดยมีตัวอย่างผลิตภัณฑ์ คือ เจลล้างหน้าแดงกวา แคปซูลบอระเพ็ด แคมพูจิง น้ำสมอไทย สบู่เปลือกมังคุด ครีมไพล ชาชงคำฝอย น้ำมันไพล ยาแก้ไอมะขามป้อม ยาหม่องเสลดพังพอน เป็นต้น (สมุนไพรไทย โรงงานเภสัชกรรมทหาร, 2548: ออนไลน์) โดยลูกค้าจะมีทั้งข้าราชการ พนักงาน

บริษัท พ่อค้า นักเรียน แม่บ้าน เกษตรกร เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อยาสมุนไพรของโรงพยาบาลและเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่ดีขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี
2. เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ โรงพยาบาล ผู้ผลิต และผู้จัดจำหน่ายในการปรับปรุงกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดของผลิตภัณฑ์สมุนไพร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่ได้บรรลุตามเป้าหมายซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขที่สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี