

**LAY PERCEPTION ON QUALITY OF MEDICINES
UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN PHARMACY
(PHARMACY ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2008**

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

LAY PERCEPTION ON QUALITY OF MEDICINES UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME

ORRATAI WALEEWONG 4937057 PYPA/M

M.Sc. in Pharm. (PHARMACY ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORS: WICHIT PAONIL, Ph.D. (MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCE), LUECHAI SRIGERNYUANG, Ph.D. (MEDICAL ANTHROPOLOGY), MONTAYA SUNANTIWAT, Ph.D. (MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCE)**ABSTRACT**

Objectives of this research were to describe and understand lay dissatisfaction with quality of medicines under the Universal Coverage Scheme (UCS) and to describe factors associated with lay perception of quality of medicines. Qualitative method was used with in-dept interviews and focus group discussion as main data collection techniques. Data were derived from 116 patients and/or their relatives in 3 districts of a Northeastern province of Thailand.

The study found that people's dissatisfaction with quality of UCS medicines has been very small. Most dissatisfaction is merely a grumble and no seriously complaint exists. Dissatisfaction is mostly impacted by unimpressive service issues such as long waiting queues, queue skipping, and bad service performance of health staffs. Lay dissatisfactions toward UCS medicines were manifested in 4 issues; UCS medicines are a cheap drug, as they are for free; UCS medicines are common drugs; UCS medicines do not cure or slowly cure drugs; and UCS medicines are similar to or worse than other schemes.

Lay dissatisfaction with the quality of UCS medicines is a complex phenomenon. Lay perception of quality of UCS medicines was not based on physical, chemical, or pharmacological properties, as opposed to professional concern. Health and drug use culture principally impacted on people's perception of quality of UCS medicines. Lay meanings of 'good medicines' related to potency, compatibility, prices, and prescriber. Social, economic and cultural context, provision public health services and roles of the private health care service sector were found to explain the complexity of dissatisfaction with medicines.

KEY WORDS: LAY PERCEPTION / QUALITY OF MEDICINES / QUALITY OF PHARMACEUTICALS / UNIVERSAL COVERAGE SCHEME / HEALTH RIGHTS

69 pp.

การรับรู้ของชาวบ้านต่อคุณภาพยาภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
(LAY PERCEPTION ON QUALITY OF MEDICINES UNDER THE UNIVERSAL
COVERAGE SCHEME)

อรรถัย วลีวงศ์ 4937057 PYP/M

ภ.ม. (บริหารเภสัชกิจ)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : วิจิต เปานิล, ปร.ค. (สังคมศาสตร์การแพทย์และการ
สาธารณสุข), ลือชัย ศรีเงินยวง, Ph.D. (Medical Anthropology), มนทยา สุนันท์วัฒน์, ปร.ค.
(สังคมศาสตร์การแพทย์และการสาธารณสุข)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจถึงปรากฏการณ์ความไม่พึงพอใจของชาวบ้าน
ต่อคุณภาพยาภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และอธิบายถึงเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
รับรู้ในคุณภาพยาของชาวบ้าน เก็บข้อมูลด้วยวิธีเชิงคุณภาพใน 3 อำเภอของจังหวัดแห่งหนึ่งในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จากผู้ป่วย 116 คนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 19 คน

การศึกษานี้พบว่าปรากฏการณ์ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพยาบัตรทองของประชาชนมีอยู่
จริง แต่พบได้น้อยมากและที่พบมากส่วนใหญ่เป็นเพียงในระดับเสียงบ่น ไม่มีความไม่พึงพอใจใน
ระดับรุนแรง เช่น จดหมายร้องเรียน ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพยาบัตรทองส่วนใหญ่ไม่ได้มี
สาเหตุมาจากตัวยาโดยตรงแต่เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการให้บริการ สาเหตุที่ทำให้ชาวบ้านไม่พอใจ
ต่อคุณภาพยา คือ ยาบัตรทองเป็นยาราคาถูกหรือมีคุณภาพเหมือนของฟรี ยาบัตรทองเป็นยาพื้น ๆ
หรือเป็นยาอ่อน ยาบัตรทองเป็นยาเกินแล้วไม่หายหรือหายช้า และ ยาบัตรทองเป็นยาที่มีคุณภาพด้วย
กว่าหรือคุณภาพไม่เหมือนยาที่ได้รับจากสิทธิการรักษาอื่น การรับรู้ในคุณภาพยาของชาวบ้านมี
ความซับซ้อนมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลากหลาย ได้แก่ ปัจจัยทางวัฒนธรรมสุขภาพ เช่น การให้
ความหมายต่อยาและคุณภาพยาที่มีความแตกต่างกับบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งการไม่รู้จักยา,
ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ป่วย รวมทั้งการจัดบริการสาธารณสุขของภาครัฐและ
บทบาทของการแพทย์ภาคเอกชนด้วย

69 หน้า