

K44352203 : สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

คำสำคัญ : บทบาท / เจ้าพนักงานเภสัชกรรม / เภสัชกร / คุ้มครองผู้บริโภค / สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / ความคาดหวัง

วินัย สยอวรรณ : บทบาทของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมในงานคุ้มครองผู้บริโภคในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(CONSUMER PROTECTION ROLES OF PHARMACY TECHNICIAN IN PROVINCIAL HEALTH OFFICE) อาจารย์ผู้ควบคุม
วิทยานิพนธ์ รศ. ระพีพรพรณ อดองสุข และผศ. คณิตา ภาณุจรัส. 297 หน้า. ISBN 974-464-460-5

วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ การสำรวจบทบาทจริง และบทบาทที่คาดหวังของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามการรับรู้ของเภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม การเปรียบเทียบระหว่างบทบาทที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้ปฏิบัติตามการรับรู้ของเภสัชกร และการระบุของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม การเปรียบเทียบระหว่างบทบาทที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติกับบทบาทที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมคาดหวังที่จะได้ปฏิบัติในงานคุ้มครองผู้บริโภค และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามที่พัฒนาทางไปรษณีย์ให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เภสัชกรที่มีหน้าที่ควบคุมการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมในสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดละ 1 คนรวม 75 คน และเจ้าพนักงานเภสัชกรรมที่ทำงานในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคทุกคน ทั้งหมด 158 คน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึง วันที่ 1 มิถุนายน 2546 จำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้ง 2 กลุ่มร้อยละ 69.0

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 35 ปี เภสัชกรร้อยละ 32.1 ปฏิบัติหน้างานตรวจสอบ และเฝ้าระวังเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริบริการสุขภาพ ส่วนเจ้าพนักงานเภสัชกรรมร้อยละ 33.2 รับผิดชอบงานบริหารเวชภัณฑ์ ทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานตรวจสอบเฝ้าระวังเป็นงานที่ระดับความสำคัญมากที่สุด เภสัชกรและเจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความเห็นสอดคล้องกันคือ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมสามารถปฏิบัติได้เองในงานเอกสารในการขอขึ้นทะเบียน งานสารบรรณ ซึ่งเป็นงานที่มีจัดทำคู่มือ มาตรฐานวิธีการปฏิบัติ และงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานในการออกตรวจสถานประกอบการ และการจัดอบรม เพราะว่าเจ้าพนักงานเภสัชกรรมส่วนใหญ่เป็นคนไทยเห็นที่สะดวกในการทำหน้าที่ ส่วนงานที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติโดยเภสัชกรตรวจสอบใกล้ชิดคือ ได้แก่ งานออกตรวจสถานประกอบการ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน การตรวจสอบข้อความโฆษณา เนื่องจากงานเหล่านี้ต้องใช้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งได้แก่เภสัชกร ส่วนงานที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมไม่ได้ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติ ส่วนใหญ่เป็นงานตามพระราชบัญญัติใหม่ๆ และการเขียนโครงการฝึกอบรมเนื่องจากเจ้าพนักงานเภสัชกรรมขาดพื้นฐานความรู้ และทักษะในด้านนี้ งานที่เภสัชกรมีการรับทราบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมแตกต่างจากที่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมระบุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) เช่น การเตรียมก่อนการออกตรวจสถานประกอบการ เภสัชกรระบุว่าได้ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรม แต่เจ้าพนักงานเภสัชกรรมรับรู้ว่าตนเองปฏิบัติได้เอง อาจเป็นเพราะว่าความไม่ชัดเจนในการมอบหมายงานของเภสัชกร สำหรับบทบาทที่พบความแตกต่างกันระหว่างบทบาทจริงและบทบาทที่คาดหวังโดยแนวโน้มความคาดหวังของเภสัชกรมีมากกว่าการรับรู้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมได้แก่งานที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้นทะเบียนและใบอนุญาต เนื่องจากเจ้าพนักงานเภสัชกรรมต้องปรับเปลี่ยนมารับผิดชอบงานขึ้นทะเบียนและใบอนุญาตมากขึ้น ทำให้เจ้าพนักงานเภสัชกรรมยังไม่มี ความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานจึงไม่เป็นไปตามความคาดหวังของเภสัชกร ผลการศึกษาความคาดหวังของเจ้าพนักงานเภสัชกรรมพบว่าเจ้าพนักงานเภสัชกรรมมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานมากกว่าการถูกมอบหมายให้ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้นทะเบียนใบอนุญาต ความสัมพันธ์ ระหว่าง ความคาดหวังของทั้งเภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม กับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานพบว่าเกือบทั้งหมดไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คาดหวัง เนื่องจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค มีมาตรฐานการปฏิบัติงานและขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน

K 44352203 : MAJOR : CONSUMER PROTECTION IN PUBLIC HEALTH

KEYWORD : PHARMACY TECHNICIAN / PHARMACIST / CONSUMER PROTECTION / PROVINCIAL HEALTH OFFICES / EXPECTATION

WINAI SAYORWAN : CONSUMER PROTECTION ROLES OF PHARMACY TECHNICIAN IN PROVINCIAL HEALTH OFFICE .

THESIS ADVISOR : ASSO .PROF. RAPEEPUN CHALONGSUK, AND ASST.PROF. DANITA PHANUCHARAS. 297 PP. ISBN 974-464-460-5.

The objectives of this research were to investigate the real roles and the expected roles of the pharmacy technicians who have worked on consumer protection in their provincial health office according to pharmacists perspective and pharmacy technicians perspective. The role that the pharmacy technicians had worked on consumer health protection in the provincial health offices and the recognition of the pharmacists had been compared. The relationship between the expectation for working on consumer protection and personal factors and working experience factors had been investigated.

The instrument used for gathering data questionnaires were mailed to the sample groups, the pharmacists who were responsible for controlling the pharmacy technicians of the public health office on their working on consumer protection and all pharmacy technicians who worked on consumer protection group during May 1 to June 1, 2003. The return questionnaires from both group were 69 percent.

The results of the study most pharmacists and pharmacy technicians were women with an average age of 35 years and 32.1 percent of the pharmacists had worked on inspection and taking care of health products and services while 33.2 percent of the pharmacy technicians were responsible for pharmaceutical products administration. Most pharmacists and pharmacy technicians viewed surveillance were the most important task. The pharmacists and pharmacy technicians had consistent opinion that the pharmacy technicians could work without close supervision on registration and documentation, which were regard to the preparation of standard work instruction manual, and the coordination on the inspection and training of the enterprises because most pharmacy technicians were residents of such areas. The tasks that required close supervision of the pharmacists included the inspection of the enterprises, solving the problems of complaints and verification of advertising messages. These tasks required legal power and pharmacists were legal officers. Most tasks that the pharmacy technicians were not assigned to do were the tasks in accordance with new Acts and the tasks related to the setting of training projects because the pharmacy technicians lack of required knowledge and skill in such areas. There was the differentiation between the perception of pharmacists and pharmacy technicians in some area including the preparation for the inspection of the enterprises, which the pharmacists reported they supervised this activity while the pharmacy technician reported they managed it themselves. In this case, the cause might be the ambiguity in assignment process. There was also the differentiation between the real role and expected role of pharmacist involved the registration and license because they were the new task of pharmacy technician . The study reported that the expectation level of pharmacy technicians was higher than the assignment of pharmacy technicians in the activity involved the registration and license and the coordination. The relationship between the expectation of pharmacists and pharmacy technicians couple with personal factors, (for example : sex, age, the highest graduation, marital status) and work experiences of pharmacist (for example : experiences in public health consumer protection, training continuous education, criterion of their responsibilities) had no statistically significant. because the work of health consumer protection has obvious operation standard and boundary of responsibility causing the assignment of pharmacist technicians does not depend on personal factors as well as work experience