

# Compliance with Personal Data Protection Law in the Provision of Telepharmacy Service: Qualitative Research

Kamolwan Tantipiwattanasakul<sup>1</sup>, Chawin Ounpat<sup>2</sup>, Parun Rutjanathamrong<sup>3</sup>,  
Chontichar Salaksin<sup>1</sup>, Supapit Sirimongkol<sup>1</sup>, Kanokwan Yamhong<sup>1</sup>  
Shinnawat Saengungsumalee<sup>1,4,\*</sup>

*1 Faculty of Pharmacy, Siam University. \*Corresponding author, email: shinnawat@siam.edu*

*2 Faculty of Law, Thammasat University.*

*3 Faculty of Pharmacy, Thammasat University.*

*4 Drug system and monitoring center, Chulalongkorn University.*

## Original article

### Abstract

Received: 28 July 2022

Revised: 18 July 2022

Accepted: 1 September 2022

In the present day, pharmaceutical care services tend to change to telepharmacy. This service involves sensitive personal data that may be detrimental to clients. Tele-pharmacy service providers are required to comply with the Personal Data Protection Act. The purpose of this study was to analyze the implementation of the Personal Data Protection Act B.E. 2562 in the telepharmacy service of pharmacists. This study was a qualitative research, through in-depth interviews with 9 key informants, involved in tele-pharmacy services, who understood the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019). Research instrument was semi-structured interview. Data were analyzed by content analysis. The results indicated that the procedures for tele-pharmacy service must comply with the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019), such as always inform clients of service provider's information. Always inform the objectives of personal data collection, and ask for consent before collecting data, or recording audio / video. The data controller was the pharmacy owners and the pharmacists. The pharmacy owners determined the data processor. The barrier to comply with the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019) was implementing security measures to obtain personal data. In conclusion, most tele-pharmacy service providers can comply with the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019). Therefore, policy makers should urgently develop guidelines for tele-pharmacy services related to the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019).

**Keywords:** Tele-pharmacy, Personal Data Protection Act B.E. 2562

## การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการให้บริการเภสัชกรรมทางไกล: การวิจัยเชิงคุณภาพ

กมลวรรณ ตันติพิวัฒนสกุล<sup>1</sup>, ชวิน อุณหัทร<sup>2</sup>, ปรุณห์ รุจนธำรงค์<sup>3</sup>, ชลธิชา สลักศิลป์<sup>1</sup>, ศุภาพิชญ์ ศิริมงคล<sup>1</sup>,  
กนกวรรณ แยมหงษ์<sup>1</sup>, ชินวัจน์ แสงอังศุมาลี<sup>1,4\*</sup>

1 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

2 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4 ศูนย์วิชาการเฝ้าระวังและพัฒนาระบบยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

\* ผู้ประพันธ์บรรณกิจ อีเมล: shinnawat@siam.edu

### บทความวิจัยต้นฉบับ

#### บทคัดย่อ

วันรับ 28 กค. 2565

วันแก้ไข 18 สค. 2565

วันตอบรับ 1 กย. 2565

ปัจจุบันการให้บริการเภสัชกรรมมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปสู่รูปแบบการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลมากขึ้น การให้บริการดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน อาจก่อความเสียหายให้แก่ผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการเภสัชกรรมทางไกลจึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของขั้นตอนการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลต่อกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลคือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลและมีความเข้าใจในกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 9 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือผู้วิจัยและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่าขั้นตอนการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ การแจ้งข้อมูลผู้ให้บริการให้กับผู้รับบริการทุกครั้ง แจ้งวัตถุประสงค์ สอบถามความยินยอมของผู้รับบริการก่อนเก็บข้อมูล บันทึกเสียงหรือวิดีโอและขอความยินยอมของผู้รับบริการก่อนบันทึกทุกครั้ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลคือเจ้าของร้านและเภสัชกร ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดโดยเจ้าของร้าน อุปสรรคในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 คือการทำมาตรการรักษาความปลอดภัย สรุปผู้ให้บริการเภสัชกรรมทางไกลส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังนั้น ผู้กำหนดนโยบายควรเร่งออกแนวทางการให้บริการเภสัชกรรมทางไกลที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

**คำสำคัญ:** การให้บริการเภสัชกรรมทางไกล, พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. 2562