

## THFDA 4.0 Smart Application

สถาพร ลำไพบุลย์สุข

เภสัชกรปฏิบัติการ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

จากผลสำรวจทางสถิติที่ผ่านมาพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ต่างๆ มีรายการส่งเสริมการขายเพื่อผลักดันให้ผู้บริโภคเปลี่ยนจากโทรศัพท์มือถือ 2G เป็น 3G และ 4G และผู้บริโภคเองก็มีแนวโน้มการใช้งานโทรศัพท์มือถือเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นหลายชั่วโมงต่อวัน ไม่ว่าจะเป็นในขณะโดยสารรถสาธารณะ ขณะรอต่อคิวต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งขณะที่ตื่นนอนตอนเช้าก็มี application ในการปลุกให้ลุกจากเตียง อีกทั้งปริมาณการใช้ data ทั้ง 3G และ 4G ของคนไทยเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนของประเทศไทยส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ทุกที่ทุกเวลา เช่น การติดต่อสื่อสารผ่าน LINE การทำธุรกรรมทางการเงิน การซื้อสินค้าออนไลน์ เรียกรถแท็กซี่ หรือการสั่งอาหาร ล้วนเกิดขึ้นได้จากโทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียว

รัฐบาลสาธารณสุขสิงคโปร์สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในโลกยุคดิจิทัลมาให้บริการประชาชนได้อย่างชาญฉลาด โดยจะทำให้ประชาชนสามารถติดต่อและเข้าถึงภาครัฐได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา ผ่านการใช้ application ของรัฐบาลบนสมาร์ทโฟน ประชาชนสามารถรับทราบข่าวสาร หรือประกาศอย่างเป็นทางการของภาครัฐได้โดยง่าย มีระบบการแจ้งเตือนการเปลี่ยนแปลงที่อัปเดตแบบ real time อีกทั้งยังสามารถแจ้งเรื่องราวหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กับภาครัฐได้รับทราบและมาแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็ว จากสิ่งนี้เองทำให้ผู้เขียนมีความสนใจที่จะนำแนวคิดของรัฐบาลสาธารณสุขสิงคโปร์มาใช้ประโยชน์กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กระทรวงสาธารณสุข โดยพัฒนา Oryor Smart Application ที่มีอยู่เดิมให้กลายเป็น THFDA 4.0 Smart Application เพื่อใช้เป็น application อย่างเป็นทางการของอย. ใน application นี้จะประกอบไปด้วยส่วน

สำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นประโยชน์กับ ผู้บริโภค เช่น การให้ข้อมูลอย่างเป็นทางการ ของภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรง การรับแจ้ง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ สำหรับทุก ๆ ผลิตภัณฑ์ สุขภาพที่มีการกำกับดูแลโดย ออย. และการ ส่งเสริมสุขภาพของผู้บริโภค และส่วนที่เป็น การให้บริการกับผู้ประกอบการภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อกับ ราชการ และเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้า ของผู้ประกอบการให้เติบโตไปอย่างยั่งยืน ส่วนแรกที่สำคัญใน THFDA 4.0 Smart Application คือ ส่วนที่เป็นประโยชน์กับ ผู้บริโภคโดยตรง เช่น การให้ข้อมูลอย่างเป็นทางการของภาครัฐสู่ประชาชน ส่วนนี้เป็น ส่วนที่มีการพัฒนาขึ้นมาอยู่แต่ก่อนแล้วโดยมี จุดประสงค์เพื่อพัฒนาผู้บริโภคให้มีความ เข้าใจต่อผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีจำหน่าย ในท้องตลาดอย่างถูกต้อง เนื่องจากข้อมูล ต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ใน ปัจจุบันนั้นมาจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย อาจจะเป็นการบอกเล่าจากปากต่อปาก การอ่านจากแผ่นพับโฆษณาหรือใบปลิว การหา ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทั้งจากเว็บไซต์ใน ประเทศและต่างประเทศ การอ่านรีวิวดตาม กระทู้ต่าง ๆ หรือการโฆษณาผ่าน facebook และ instragram แหล่งของข้อมูลเหล่านี้มีความหลากหลายมากและบางแหล่งอาจจะ ให้ข้อมูลที่บิดเบือนจากความเป็นจริงอันจะ

ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด และส่งผล เสียต่อตัวผู้บริโภคเองได้ อีกทั้งผลกระทบ จากข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และไม่อ้างอิงอยู่บนหลักวิชาการนี้จะ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาครัฐในหลายมิติ ด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า Oryor Smart Application นั้น เป็น ประโยชน์อย่างมาก และเห็นควรเพิ่ม รายละเอียดเชิงลึกของผลิตภัณฑ์สุขภาพ ต่าง ๆ ลงไปใน THFDA 4.0 Smart Application เช่น ข้อมูลยาสามัญประจำบ้าน รวมถึง คำเตือนที่สำคัญต่าง ๆ ของยาเหล่านี้ เพราะ ยากลุ่มนี้เป็นยาที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ ง่าย มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย แต่ก็พบว่ามี การใช้โดยไม่จำเป็น และใช้อย่างผิด วัตถุประสงค์หลายรายการ ดังนั้น การเพิ่มเติมข้อมูลหรือรายละเอียดลงไป จะทำให้ประชาชนคนไทยได้รับประโยชน์ มากขึ้น

สำหรับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านทาง THFDA 4.0 Smart Application นั้นจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่งที่ประชาชน สามารถแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ สุขภาพมาให้ ออย.พิจารณาได้อย่างสะดวก มากยิ่งขึ้น โดยแนวคิดนี้ได้มาจากแนวคิด ONE application ของสาธารณสุขรัฐสิงคโปร์ ที่ได้สร้าง application นี้ขึ้นมาเพื่อรับเรื่อง ร้องเรียนทุก ๆ เรื่องจากประชาชน เพียงแค่

ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องพร้อมกับหลักฐานหรือรูปถ่ายผ่านมายัง ONE application เท่านั้น ก็จะมีเจ้าหน้าที่ประมวลผลและออกไปดำเนินการแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว ในปัจจุบัน Oryor Smart Application ได้มี function การทำงานนี้อยู่แล้ว แต่ผู้เขียนมีความคิดเห็น ว่าควรจะมีการพัฒนาต่อยอด Oryor Smart Application ให้กลายเป็น THFDA 4.0 Smart Application เพื่อให้มี function ที่ครบถ้วน และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีระบบการติดตามเรื่องร้องเรียน (THFDA 4.0 Smart Tracking) เพิ่มเติมไว้ใน THFDA 4.0 Smart Application ด้วย เพื่อตรวจสอบว่าขณะนั้นเรื่องอยู่ในขั้นตอนใด และเรื่องที่ร้องเรียนไปนั้นได้รับการแก้ไขแล้วหรือไม่อย่างไร สิ่งนี้จะทำให้ผู้บริโภคและประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักและหัวใจในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ ออย.

ในประเด็นการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนนั้น Oryor Smart Application มีการให้ความรู้ต่าง ๆ ในเบื้องต้น เช่น การคำนวณปริมาณแคลลอรี่ในอาหาร การคำนวณดัชนีมวลกาย อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีความคิดเห็น ว่าควรพัฒนา application นี้ให้กลายเป็น THFDA 4.0 Smart Application โดยเพิ่มประเด็นชักจูง

การดูแลสุขภาพหรือออกกำลังกายไปด้วย เช่น การสะสมก้าวเดินในแต่ละวันแล้วนำมา แลกของรางวัลได้ อาจจะถูกเป็นส่วนลดในร้านอาหารเพื่อสุขภาพต่าง ๆ หรือบัตรชมภาพยนตร์ การส่งเสริมให้ประชาชนเริ่มใส่ใจสุขภาพ และออกกำลังกายเล็ก ๆ น้อย ๆ ด้วยการเดินให้มากขึ้นนอกจากจะเป็นผลดีต่อตัวประชาชนเองแล้ว ยังก่อให้เกิดผลดีในด้านอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การลดการใช้พลังงานและค่าไฟฟ้าจากการใช้ลิฟต์ การที่รัฐไม่ต้องสูญเสียเงินจำนวนมากในการดูแลรักษาสุขภาพประชาชนหลังจากเจ็บป่วย นอกจากนี้ใน application อาจจะมีการร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนด้วย โดยอาจจะมีคู่มือส่วนลดสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้มาตรฐานต่าง ๆ หรือการสะสมแต้มในร้านยาที่เป็นร้านยาคุณภาพ การเพิ่ม function ต่าง ๆ เหล่านี้นอกจากจะเป็นการจูงใจให้กับผู้บริโภคได้ตระหนักถึงการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการสนับสนุนผู้ประกอบการที่ทำดีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมให้ก้าวไกล และยกระดับผู้ประกอบการรายอื่นให้หันมาให้บริการในเชิงสุขภาพดีมากขึ้น

นอกจากประชาชนที่เป็นผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้ประกอบการภาคเอกชนยังได้ประโยชน์จาก

ส่วนที่ 2 ใน THFDA 4.0 Smart Application นี้ ผู้เขียนมีความเห็นว่าควรเพิ่มเติมส่วนนี้ลงไป ใน application ด้วย เพื่อให้ผู้ประกอบการภาคเอกชนเข้าถึงกฎเกณฑ์ หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์สุขภาพได้จากช่องทางนี้เช่นกัน โดยอาจจะมีรายละเอียดในเบื้องต้นของทุกกิจกรรมที่ผู้ประกอบการต้องมาติดต่อกับ ออย. เช่น รายการเอกสารที่จำเป็นต่าง ๆ ระยะเวลาการดำเนินการ ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้ประกอบการเห็นภาพรวมในเบื้องต้น และสามารถประเมินตนเองได้ อย่างคร่าว ๆ ว่ามีความพร้อมในการยื่นคำขอสำหรับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ หรือไม่ หรือผู้ประกอบการที่ต้องการจะเริ่มต้นดำเนินธุรกิจเป็นของตนเองก็สามารถใช้ application นี้ ศึกษารายละเอียดโดยย่อเพื่อเป็นแผนหรือแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป แม้ว่า application นี้ จะไม่สามารถรวบรวมหลักเกณฑ์หรือกฎระเบียบโดยละเอียดทั้งหมดไว้ใน application นี้ได้เนื่องจากข้อจำกัดของขนาดไฟล์เอกสาร แต่ application นี้ควรแสดงรายการของคู่มือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ อย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน สามารถเชื่อมต่อไปยัง website หลักของ ออย. ได้ทันที อีกทั้งควรมีระบบการแจ้งเตือนและอัปเดต

แบบ real time เมื่อ ออย.มีการประกาศใช้หลักเกณฑ์หรือแนวทางใหม่ ๆ

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการภาคเอกชนมีความพึงพอใจจากการรับบริการสูงสุดคือ ความสะดวกในการมาติดต่อกับ ออย. เริ่มตั้งแต่ระบบการนัดหมาย โดยเห็นควรเสนอให้มีการรับบัตรคิวออนไลน์ได้ผ่านทาง THFDA 4.0 Smart Application โดยกำหนดโควตาไว้ เช่น ให้คิวออนไลน์ผ่าน application วันละ 10 คิว สำหรับแต่ละกระบวนการงาน การมีระบบเช่นนี้จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนไว้ได้ล่วงหน้า และเห็นควรจัดให้มีระบบการติดตามงาน (THFDA 4.0 Smart Tracking) ไว้ใน application นี้ด้วย เพื่อให้ผู้ประกอบการตรวจสอบสถานะคำขอต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการแจ้งเตือนเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่มีมติหรือผลการพิจารณาออกมา ให้มารับผลการพิจารณาต่าง ๆ การมีระบบที่สะดวก และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาจะทำให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจ และจะเป็นการลดปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกจากการติดต่อกับหน่วยงานราชการลงได้มาก

THFDA 4.0 Smart Application ใหม่จะไม่ประสบความสำเร็จ หากไม่มีการรับฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำจากประชาชนทั่วไป โดนเห็นควรเสนอให้มีการ

แนะนำ application ฉบับ demo ให้กับประชาชนและผู้ประกอบการกลุ่มเล็กใช้ก่อนในช่วงแรก เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน เมื่อมีการรับฟังความคิดเห็นโดยรอบด้าน และปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงจะมีการใช้ THFDA 4.0 Smart Application อย่างเต็มรูปแบบ และควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ application นี้ในวงกว้าง เพื่อให้ทุกคนรับรู้รับทราบ และหันมาใช้งานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ THFDA 4.0 Smart Application สามารถคงอยู่ได้และใช้งานได้จริง อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และความสะดวกกับประชาชนและผู้ประกอบการ เป็นการลดช่องว่างระหว่างภาครัฐและประชาชน อีกทั้งยังเป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยดีขึ้นอีกด้วย

บทเรียนจากรัฐบาลสาธารณรัฐสิงคโปร์นี้เป็นตัวอย่างที่ดีที่แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ภาครัฐลงทุนให้กับประชาชนนั้นคุ้มค่าเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในประเทศได้รับความสะดวกสบาย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เมื่อระบบต่าง ๆ ที่ภาครัฐได้จัดให้สามารถทำให้ประชาชนสามารถติดต่อกับภาครัฐได้อย่างสะดวก ก็จะทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและเป็นผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดทิศทางการเดินทางของประเทศด้วย เมื่อทุก ๆ

หน่วยย่อยในประเทศเกิดความพึงพอใจและแผ่ขยายออกไปในวงกว้าง ย่อมทำให้ประเทศมีความเข้มแข็ง ดึงดูดนักลงทุนต่าง ๆ เข้ามาในประเทศ เป็นการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ลูกโซ่แห่งความสำเร็จนี้เองทำให้สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นหนึ่งในประเทศพัฒนาแล้ว และพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้าในโลกที่หมุนไปอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ประเทศไทยเองก็จำเป็นจะต้องมีการปรับตัวและเรียนรู้ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่นี้และนำมาปรับใช้ด้วยเช่นกัน