

Smart Government for Smart Consumer มิติใหม่ แห่งการทำงานในยุค Thailand 4.0

ภญ.นุชรินทร์ โตมาชา
เภสัชกรชำนาญการ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีบทบาทและพันธกิจหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ฝ้าระวัง และส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์สุขภาพและการประกอบการ ทั้งก่อนและหลังผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล 2) พัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการดูแลตนเอง เพื่อการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงผู้บริโภคได้รับการสื่อสารข้อมูลความเสียหายอย่างรวดเร็ว ครอบคลุม และทันเหตุการณ์ และ 3) ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความสามารถทางการแข่งขันในระดับสากล โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข และวัตถุเสพติดที่ใช้ในทางการแพทย์วิทยาศาสตร์และอุตสาหกรรม ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้มีการกำหนดมาตรการในการควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด (Pre-marketing Control) และ

การควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ท้องตลาด (Post-marketing Control) อย่างเข้มงวด และการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค เผยแพร่ความรู้ และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อ และรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ทันสมัย การพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชนในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านช่องทางต่าง ๆ

ในปัจจุบัน ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการแสวงหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในการดูแลและรักษาสุขภาพของตนเองมากขึ้น และผู้ประกอบการหลายรายมีการจำหน่ายและโฆษณาชวนเชื่อผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งผลิตภัณฑ์ยา ผลิตภัณฑ์อาหาร ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร และเครื่องสำอาง ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ Social Media วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งจากการดำเนินการตรวจสอบ เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่ามีผู้ประกอบการหลายรายที่มีการกระทำผิด จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือมีการโอ้อวดโฆษณาเกินจริง มีการใช้คนดั่ง หรือดาราในการรื้อวิสินค้า หลอกหลวงให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ ตกเป็นเหยื่อ และสร้างผลกระทบให้กับผู้บริโภคในวงกว้าง และผู้บริโภคบางรายได้รับอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยในขั้นรุนแรงและนำไปสู่การเสียชีวิต หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย จิตใจ และเสียทรัพย์สินโดยไม่จำเป็น

เนื่องจากผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีจำหน่ายในท้องตลาดมีอยู่เป็นจำนวนมาก และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามความนิยมและต้องการของ

ผู้บริโภค และผู้ประกอบการมีการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพทางสื่อออนไลน์ หรือ Social Media มากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อาจไม่ใช่แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้อย่างง่ายดาย และหลงเชื่อ ตกเป็นเหยื่อทางการตลาด ซึ่งผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยมาบริโภคจนได้รับผลกระทบด้านสุขภาพเกิดขึ้น ซึ่งจากสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ยังคงมีผู้บริโภคอีกจำนวนมากที่รู้ไม่เท่าทัน หลงเชื่อโฆษณาเกินจริง และได้รับความเสียหายจากผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและหน่วยงานภาครัฐเพียงฝ่ายเดียวคงไม่สามารถแก้ไขปัญหาคุ่มครองผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นการสื่อสารและสร้างความรอบรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย และการพัฒนาศักยภาพของผู้บริโภคให้รู้เท่าทัน และสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

ประเด็นความรู้ บทเรียนและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา

การวางแผนและการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวางแผนการพัฒนาประเทศอย่างมีคุณภาพและคิดวิเคราะห์อย่างรอบด้าน มีระบบการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ พร้อมปรับปรุงแผนให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ถือว่าเป็น

หัวใจสำคัญอีกหนึ่งประการที่ทำให้ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ประสบความสำเร็จอย่างก้าวกระโดดในการพัฒนาประเทศ โดยกระบวนการวางแผนมีการกำหนดหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน การสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ในกระบวนการวางแผนตั้งแต่แรกเริ่มเพื่อกำหนดแนวทางและเป้าหมายร่วมกัน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจของหน่วยงาน การสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่แรกเริ่มของกระบวนการวางแผนนั้นเป็นกลวิธีที่สำคัญในการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันและนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Think Big, Start Small, Act Fast

ตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ใหญ่ และเริ่มต้นทำจากจุดเล็ก ๆ ที่สามารถทำได้ เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ได้เรียนรู้จากชุดประสบการณ์ของประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ ที่มีแนวคิดและเป้าหมายในการพัฒนาประเทศที่คิดอย่างรอบด้านและตั้งเป้าหมายเทียบกับมาตรฐานระดับสากล แต่เริ่มการพัฒนาประเทศจากศักยภาพที่มีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บทเรียนที่สำคัญที่ได้เรียนรู้คือ เมื่อเราเริ่มลงมือทำ หรือปฏิบัติจากจุดใดจุดหนึ่งซึ่งอาจเป็นจุดเล็ก ๆ ที่เราสามารถทำได้ด้วยทรัพยากรที่มีในปัจจุบัน จะนำไปสู่การพัฒนาและก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงขึ้นเสมอ

การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ และสร้างศักยภาพของชุมชน

จากแนวคิดเรื่องการสร้าง Smart Nation และ Smart Community ทำให้เห็นตัวอย่างของการนำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ทันสมัย การสร้างศักยภาพของชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาประเทศ การใช้เทคโนโลยีในการสร้างเครือข่ายและสร้างพื้นที่ให้กับประชาชนในการแลกเปลี่ยนแนวคิด วิธีการในการจัดการปัญหาในชุมชนของตนเอง แทนที่จะปล่อยให้เป็นที่ของหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถแก้ไขปัญหาทุกอย่างได้เพียงลำพังและบางปัญหาชุมชนอาจสามารถทำได้ดีกว่า และนำไปสู่ความยั่งยืนและการพึ่งตนเองของชุมชน

Smart Government ก็เป็นการเปลี่ยนแนวคิดจากการปกป้องข้อมูล เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การสร้างระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ให้อยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกัน หรือ ที่เรียกว่า “ONESERVICE” เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อนเกิดขึ้น ประชาชนเพียงแจ้งข้อมูล หรือ ร้องเรียนผ่านระบบบริการ ONESERVICE ข้อมูลดังกล่าวจะถูกประมวล วิเคราะห์และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีออกแบบระบบฐานข้อมูลให้สามารถใช้ได้ง่าย เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย และนำ Artificial Intelligence (AI) เข้ามาใช้ในให้บริการ ทำให้สามารถให้บริการข้อมูลและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะและแนวคิดในการพัฒนางาน : Smart Government for Smart Consumer

แม้ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จะมีการดำเนินงานได้อย่างครอบคลุม ทั้งด้านการควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ก่อนออกสู่ตลาด (Pre-marketing Control) การควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพ หลังออกสู่ท้องตลาด (Post-marketing Control) การพัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภค และการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ ให้ทันสมัยอยู่แล้วนั้น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีความจำเป็นในการพัฒนาระบบดังกล่าวให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ การสื่อสารและสร้างความรอบรู้เกี่ยวกับยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทันสมัยและ น่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย และการพัฒนาศักยภาพของ ผู้บริโภคให้รู้เท่าทันและสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้ ดังที่กล่าวในบท นำไปแล้วนั้น

โดยจากข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้และเสนอแนวคิดในการพัฒนาระบบบริการของ หน่วยงานภาครัฐ : Smart Government เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ ของผู้บริโภคหรือประชาชนให้รู้เท่าทันและสามารถพึ่งตนเองได้ : Smart Consumer หลัก ๆ 4 ประการ ดังนี้

1. การวางแผนและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานและภาคีเครือข่ายต่าง ๆ มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องการใช้จ่ายและผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างเข้มแข็งภายใต้บทบาทหน้าที่และภารกิจของตนเอง แต่ยังคงขาดการสร้างความร่วมมือและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในฐานะหน่วยงานหลักของประเทศในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคและพัฒนาศักยภาพของผู้บริโภค ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยการสร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการการวางแผน กำหนดแนวทาง และเป้าหมายร่วมกัน พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน มีระบบการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประเมินสถานการณ์และปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์

2. การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากมีหลายหน่วยงานและเครือข่ายที่มีการดำเนินงานในการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายและผลิตภัณฑ์สุขภาพแก่ประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ ได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กรของตนเอง ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงระบบฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์และน่าเชื่อถือได้อย่างเท่าทัน ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่มีการรวบรวมและเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง

หน่วยงานภายใน ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และระหว่าง
หน่วยงานอื่น ๆ ให้เป็นระบบฐานข้อมูลเดียวกัน อาทิเช่น ระบบฐานข้อมูล
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีการขออนุญาต ขึ้นทะเบียน หรือจัดแจ้งรายละเอียด
กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ระบบแจ้งเตือนภัยฐานข้อมูล
คุณภาพความปลอดภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
ซึ่งประกอบด้วย รายงานผลิตภัณฑ์เสี่ยงที่เฝ้าระวังโดยเครือข่ายในชุมชน
และข้อมูลผลการวิเคราะห์คุณภาพความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพ
หรือ Tawei for Health ระบบรายงานและติดตามความปลอดภัย
ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ
เอกชน) ซึ่งเป็นระบบรายงานอาการไม่พึงประสงค์ รายงานผลิตภัณฑ์ต้อง
สงสัย รายงานโฆษณาเกินจริง เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ
ผู้บริโภค

3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบบริการข้อมูลยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้บริโภค
ที่น่าเชื่อถือ ทันสมัย และเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายและง่ายต่อการใช้งาน
โดยประกอบด้วยบริการและข้อมูลหลักๆ ดังต่อไปนี้

ผู้บริโภคสามารถเช็คข้อมูลการขึ้นทะเบียน หรือ ขออนุญาตของ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ง่ายๆ แค่เพียงการสแกน QR Code หรือถ่ายรูป
ผลิตภัณฑ์สุขภาพเข้าสู่ระบบ แล้วระบบสามารถประมวลข้อมูลผลิตภัณฑ์
สุขภาพและแสดงผลให้กับผู้บริโภคทราบได้ทันที ด้วยการแสดงสัญลักษณ์
ง่าย ๆ เช่น เครื่องหมายลูกสีเขียวหากผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวได้รับ

อนุญาตอย่างถูกต้อง หรือ เครื่องหมายกากบาทสีแดงหากผลิตภัณฑ์
สุขภาพดังกล่าวไม่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้อง และแสดงข้อมูลสำคัญ ๆ
ที่ผู้บริโภคควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชนิดนั้น

กรณีผู้บริโภคเจอผลิตภัณฑ์ต้องสงสัย เช่น โฆษณาโอ้อวดเกินจริง
ผู้บริโภคสามารถถ่ายรูป สแกน หรือ พิมพ์ข้อความโฆษณาดังกล่าว เข้าสู่
ระบบเพื่อตรวจสอบและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว โดยแสดงข้อมูลด้วย
สัญลักษณ์เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ง่าย อาทิเช่น แสดงสัญลักษณ์สีเขียว
หากยาหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวปลอดภัย แสดงสัญลักษณ์สีส้ม
หากยาหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวมีข้อควรระวังหรือควรปรึกษา
บุคลากรทางการแพทย์ก่อนใช้ และแสดงสัญลักษณ์สีแดง หากยาและ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวมีความเสี่ยงและไม่ปลอดภัย พร้อมมีระบบและ
แสดงช่องทางให้ผู้บริโภคแจ้งเรื่องร้องเรียนและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ที่ไม่ปลอดภัยต่อไป

การสร้างช่องทางการร้องเรียน เมื่อผู้บริโภคเจอผลิตภัณฑ์ต้องสงสัย
โดยการออกแบบระบบให้มีการจัดการกับเรื่องร้องเรียนอย่างทันท่วงที
หรือตอบสนองและให้คำตอบกับผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วที่สุด โดยหากเป็นยา
หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีการแจ้งเตือนหรือตรวจสอบแล้วพบว่า
ไม่ปลอดภัยและมีข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพดังกล่าวในฐานข้อมูลอยู่แล้ว
ระบบควรสามารถประมวลผลและแสดงผลให้ผู้บริโภคทราบได้ทันที

ข้อมูลแจ้งเตือนภัย watch list ที่เป็นการแจ้งเตือนภัยข้อมูลยาและ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยที่มีการแพร่กระจายในท้องตลาดและพื้นที่
ต่างๆของประเทศไทย และสร้างช่องทางในการรายงานข้อมูลเฝ้าระวัง

ผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยจากผู้บริโภคและเครือข่าย และนำไปสู่ การสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัย และการ mapping การกระจายของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยในประเทศไทย

ข้อมูลข่าวสารควรรู้เกี่ยวกับยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพต่าง ๆ เพื่อสร้างความรอบรู้และพฤติกรรมกรบริโภคยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ อย่างสมเหตุผล โดยควรมีการจัดทำสื่อรณรงค์อย่างต่อเนื่อง และออกแบบ สื่อรณรงค์ที่น่าสนใจ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และอยู่ในรูปแบบ ที่เครือข่ายต่างๆสามารถนำไปเผยแพร่ในสื่อช่องทางต่าง ๆ ได้

การประชาสัมพันธ์และเตรียมความพร้อมของผู้บริโภคในการใช้ เทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิด การใช้ประโยชน์สูงสุดจากระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพ การประชาสัมพันธ์ ให้ผู้บริโภคได้รู้จักระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่น่าเชื่อถือ และมีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้งานระบบฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นเรื่องที่ จำเป็นอย่างยิ่ง

บทสรุป

พฤติกรรมกรเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่ ถูกเหนี่ยวนำด้วยกระแสแห่งการโฆษณา กลไกทางการตลาด ค่านิยมและ บริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้สถานการณ์การดำเนินงาน คุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้ มีการดำเนินงานโดยการจัดการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับระบบการทำงานให้ทันสมัยและทันต่อสถานการณ์ และต้องการความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทุกคนในฐานะที่เป็นผู้บริโภคคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดเครือข่าย การดำเนินงานและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยอย่างเข้มแข็ง การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและประชาชนให้มีความรอบรู้ เข้าถึง แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีภูมิด้านทานทางความคิดและสามารถคุ้มครอง สิทธิและพึ่งตนเองได้ จึงเป็นอีกกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้เกิดการคุ้มครอง ผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน