

ผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)

ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานปกป้อง ส่งเสริม สนับสนุนการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่

.....

“นมแม่” ถือว่าเป็นอาหารที่ดีที่สุด มีสารอาหารกว่า 200 ชนิดที่มีคุณค่า มีสารอาหาร และคุณสมบัติที่เหมาะสมในแต่ละช่วงวัยของลูก เพราะการที่เด็กได้กินนมแม่นอกจากจะได้คุณค่าทางโภชนาการแล้ว นมแม่มายังเปรียบเสมือนวัคซีนหยดแรกที่เสริมสร้างภูมิคุ้มกันจากธรรมชาติที่ส่งต่อจากแม่สู่ลูก ซึ่งไม่สามารถหาซื้อได้จากที่ไหน รวมถึงวิตามินและยังมีเซลล์สิ่งมีชีวิตต่าง ๆ รวมถึงแบคทีเรียที่ดีต่อระบบทางเดินอาหารของลูก อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมพัฒนาการของเด็กอย่างมีคุณภาพ เกิดการเรียนรู้ผ่านการโอบกอด สัมผัส ทำให้เกิดความรัก ความผูกพัน ทำให้เด็กมีอารมณ์ที่มั่นคง เกิดความไว้วางใจ เพราะการเรียนรู้ของเด็กจะส่งผลให้เด็กเป็นคนที่มีความฉลาดทั้งทางด้านอารมณ์และสติปัญญา กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องให้เด็กทุกคนได้กินนมแม่อย่างเต็มที่ตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)¹ ว่า “**เด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 เดือนควรได้กินนมแม่อย่างเดียว และกินนมแม่ควบคู่อาหารตามวัยจนถึงอายุ 2 ปีหรือนานกว่านั้น**”¹ จึงตั้งเป้าหมายในปี 2568 ไว้ว่า “**ร้อยละของเด็กแรกเกิด - ต่ำกว่า 6 เดือนกินนมแม่อย่างเดียวอย่างน้อยร้อยละ 50**”

1. ผู้รับบริการ (C)

1.1 กลุ่มผู้รับบริการปัจจุบัน

กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมอนามัยร่วมกับภาคีเครือข่ายให้ความสำคัญและดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้ความรู้ สร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมาย คือ หญิงตั้งครรภ์ แม่ให้นมบุตร บุคคลในครอบครัวที่มีเด็ก ผู้ดูแลเด็ก และประชาชนทั่วไป ให้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และมีการเสริมพลังครอบครัว ชุมชน และสังคมให้ร่วมมือกันเลี้ยงลูกด้วย นมแม่ได้สำเร็จ

1.2 กลุ่มผู้รับบริการอนาคต

ส่งเสริมและสนับสนุนให้กลุ่มแม่ที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดและทารกป่วยสามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้

1.3 ความต้องการ

- แม่สามารถเข้าถึงสื่อความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ต่างๆ ได้จากหลากหลายช่องทาง
- เมื่อแม่มีปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ แม่สามารถขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากบุคลากรด้านสาธารณสุขได้ทันท่วงที สะดวก เข้าถึงง่าย และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
- เนื่องจากกฎหมายให้สิทธิลาคลอด 98 วัน เมื่อแม่ต้องกลับไปทำงาน แม่ยังสามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวได้นานถึง 6 เดือน

¹ World Health Organization. Breastfeeding. Retrieved 1 October 2024, Available from : www.who.int/topics/breastfeeding/en

1.4 ความคาดหวัง

- เผยแพร่สื่อความรู้ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มการเข้าถึงของกลุ่มเป้าหมายและสร้างโอกาสทางการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้น
- เพิ่มช่องทางออนไลน์ในการขอคำปรึกษาและคำแนะนำในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่จากบุคลากรด้านสาธารณสุขหรือผู้เชี่ยวชาญ เช่น Application Line@ หรือเว็บไซต์ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่แม่พบเจอได้ทันเวลา
- สามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวนาน 6 เดือนและต่อเนื่องจนถึง 2 ปีหรือนานกว่านั้น

1.5 ความผูกพัน

เนื่องจากกรมอนามัยเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมสุขภาพ จึงพัฒนา ผลักดัน และสนับสนุนนโยบายและกฎหมายที่จำเป็นในการส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งการพัฒนาสื่อความรู้ พัฒนาระบบบริการและบุคลากรเฉพาะทาง ขับเคลื่อนกฎหมายเพื่อปกป้องสิทธิและสุขภาพของเด็กทุกคนไม่ให้เสียโอกาสในการกินนมแม่ ผลักดันสิทธิลาคลอด 180 วัน ขับเคลื่อนการจัดตั้งมูมนมแม่ในสถานประกอบกิจการ และจัดบริการขนส่งนมแม่ฟรี รวมถึงการสร้างร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ สถาบันการศึกษา ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มั่นใจและเชื่อถือในการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของสำนักส่งเสริมสุขภาพ

1.6 ความพึงพอใจ

จากนโยบายส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ทั้งการพัฒนาสื่อความรู้ พัฒนาระบบบริการและบุคลากรเฉพาะทาง ขับเคลื่อนกฎหมายเพื่อปกป้องสิทธิและสุขภาพของเด็กทุกคนไม่ให้เสียโอกาสในการกินนมแม่ ผลักดันสิทธิลาคลอด 180 วัน ขับเคลื่อนการจัดตั้งมูมนมแม่ในสถานประกอบกิจการ และจัดบริการขนส่งนมแม่ฟรี ทำให้แม่ส่วนใหญ่สามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวนาน 6 เดือนได้สำเร็จ อีกทั้ง มีแม่บางส่วนที่สามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้ยาวนานกว่า 2 ปี ดูได้จากร้อยละเด็กแรกเกิด - ต่ำกว่า 6 เดือนกินนมแม่อย่างเดียวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. โรงพยาบาลและบุคลากรด้านสาธารณสุขถือเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้แม่และครอบครัวรับรู้ตระหนักถึงความสำคัญของการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มากที่สุด อีกทั้ง ยังดูแลช่วยเหลือให้สามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้สำเร็จ
2. การควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็กช่วยให้แม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็กที่ถูกต้อง ซึ่งมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกนมสำหรับการเลี้ยงดูบุตรได้อย่างเหมาะสม
3. การจัดตั้งมูมนมแม่ในสถานประกอบกิจการช่วยให้แม่ที่ตั้งใจเลี้ยงลูกด้วยนมแม่สามารถบีบเก็บน้ำนมในขณะทำงานได้ตามความเหมาะสม ซึ่งช่วยส่งเสริมให้แม่อังคังมีน้ำนมเลี้ยงลูกต่อไปได้นานเท่าที่ต้องการ
4. โครงการขนส่งนมแม่ฟรี ส่งเสริมให้แม่-ลูกที่อยู่ห่างไกลกันสามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้ยาวนานขึ้นเท่าที่ต้องการ อีกทั้ง ยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งค่าใช้จ่ายในการซื้อนมผสมสำหรับลูกหรือค่าใช้จ่ายในการขนส่ง

1.7 ความไม่พึงพอใจ

จากนโยบายส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ทั้งการพัฒนาสื่อความรู้ พัฒนาระบบบริการและบุคลากรเฉพาะทาง ขับเคลื่อนกฎหมายเพื่อปกป้องสิทธิและสุขภาพของเด็กทุกคนไม่ให้เสียโอกาสในการกินนมแม่ ผลักดันสิทธิลาคลอด 180 วัน ขับเคลื่อนการจัดตั้งมุนนมแม่ในสถานประกอบกิจการ และจัดบริการขนส่งนมแม่ฟรี ได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงจากกลุ่มเป้าหมายที่สะท้อนปัญหา ดังนี้

1. สื่อความรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ผ่านช่องทางต่างๆ ยังมีน้อยและไม่หลากหลาย อีกทั้งบางแหล่งยังขาดความน่าเชื่อถืออีกด้วย
2. แนวทางการดำเนินงานและบุคลากรเฉพาะทางส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดโรงพยาบาลของรัฐ จึงควรวางแนวทางการให้บริการและสนับสนุนให้บุคลากรในโรงพยาบาลหรือคลินิกเอกชนได้พัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ ด้วย เพื่อให้ระบบบริการในทุกแห่งเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
3. ในปัจจุบันแม่มีสิทธิลาคลอดไม่เกิน 98 วัน แต่ในความเป็นจริงแม้มักลาคลอดไม่ครบเพราะต้องการกลับไปทำงาน ส่งผลให้แม่บางส่วนตัดสินใจเลิกเลี้ยงลูกด้วยนมแม่

1.8 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. ควรผลักดันนโยบายและโครงการส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของแม่และเด็ก
2. สร้างการรับรู้และเสริมพลังให้ทุกคนในสังคมร่วมกันส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องให้แม่สามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้สำเร็จ

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH)

2.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน

กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมอนามัยร่วมกับภาคีเครือข่ายให้ความสำคัญและดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

1. การพัฒนาระบบบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่ลูกและการพัฒนาบุคลากรเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง

กรมอนามัยดำเนินงานขับเคลื่อนการจัดระบบบริการสุขภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่ลูกอย่างต่อเนื่อง รวมถึง สนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในคลินิกนมแม่หรือในหน่วยบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับอนามัยแม่และเด็ก เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และจัดทำหลักสูตร อสม.สาขานามัยแม่และเด็กและการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ อสม.ที่ปฏิบัติงานส่งเสริมอนามัยแม่และเด็กในชุมชน

2. การขับเคลื่อนพระราชบัญญัติควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก

กรมอนามัยดำเนินงานขับเคลื่อนกฎหมายเพื่อควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็กในกลุ่มผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่ายและตัวแทน ได้แก่ บริษัทนมผง ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านขายยา และผู้จำหน่ายทางช่องทางออนไลน์ เพื่อช่วยให้แม่และครอบครัวได้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็กที่ถูกต้อง และช่วยให้เด็กไทยได้รับโอกาสในการกินนมแม่มากยิ่งขึ้น

3. การขับเคลื่อนการจัดตั้งมุนนมแม่ในสถานประกอบการ

กรมอนามัย ร่วมมือกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สภาการพยาบาล องค์การยูนิเซฟ มูลนิธิศูนย์นมแม่แห่งประเทศไทย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ผลักดันการจัดตั้งมุนนมแม่ในสถานประกอบการมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ในปัจจุบันมีสถานประกอบการที่มีการจัดตั้งมุนนมแม่ทั่วประเทศจำนวน 2,075 แห่ง

4. โครงการภาคีร่วมใจส่งรักส่งนมจากอกแม่สู่ลูก

เนื่องจากการดำเนินโครงการฯ ในปี 2563-2567 ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี จึงมีการขยายผลและมีหน่วยงานเข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพิ่มเติมเพื่อขยายเส้นทางการขนส่งให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “โครงการภาคีร่วมใจส่งรักส่งนมจากอกแม่สู่ลูก” ในปี 2568 – 2571 มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกรมอนามัย คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม มูลนิธิศูนย์นมแม่แห่งประเทศไทย บริษัท ขนส่ง จำกัด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด และบริษัท เอเวอริเดีย ด็อกเตอร์ จำกัด เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งน้ำนมแช่แข็งจากแม่ไปสู่ลูก และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งของประชาชน

ทั้งนี้ ทุกโครงการมีการขับเคลื่อนงานลงสู่ระดับพื้นที่ ทั้งศูนย์อนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และได้รับความร่วมมือในการขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างต่อเนื่อง

2.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสื่อสาร และกลุ่มนักพัฒนาช่องทางการแพทย์ทางไกลหรือแอปพลิเคชัน เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมสนับสนุน และปกป้องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ให้ทันต่อการพัฒนาทางเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ เข้าถึงความต้องการของผู้รับ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง และเป็นประโยชน์ต่อการสร้างโอกาสให้กว้างขวางขึ้น

2.3 ความต้องการ

1. แนวทางในการขับเคลื่อนทุกโครงการต้องมีความชัดเจน มีการประสานงานร่วมกันทั้งระดับประเทศ และระดับพื้นที่ และมีการกำกับติดตามผลอย่างต่อเนื่อง
2. รูปแบบการสื่อสารสร้างการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ต้องทันสมัย เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ง่าย

2.4 ความคาดหวัง

1. มีการจัดทำแนวทางการขับเคลื่อน และถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้ขับเคลื่อนในระดับพื้นที่ทราบ อีกทั้ง มีการกำกับติดตามผลการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง
2. มีสื่อช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะสื่อ “Application” และสื่อ “New Media” เพื่อเพิ่มการเข้าถึงของกลุ่มผู้รับบริการและสร้างโอกาสทางการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้น

2.5 ความผูกพัน

กรมอนามัยร่วมกับภาคีเครือข่ายให้ความสำคัญและดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และปกป้อง การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ มีการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ร่วมกันวางแผนทางการขับเคลื่อน การอบรมถ่ายทอดทั้งองค์ความรู้และกระบวนการขับเคลื่อนงาน อีกทั้งการกำกับติดตามเยี่ยมเสริมพลัง เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี

2.6 ความพึงพอใจ

กรมอนามัยร่วมกับภาคีเครือข่ายให้ความสำคัญและดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และปกป้อง การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามการดำเนินงาน วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหาใน การดำเนินงานได้รับข้อเสนอแนะจากภาคีเครือข่าย ดังนี้

1. การฝึกอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ช่วยให้กับพยาบาล วิชาชีพที่ปฏิบัติงานในคลินิกนมแม่หรือในหน่วยบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับอนามัยแม่และเด็ก มีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้อย่างเหมาะสม เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. การขับเคลื่อนพระราชบัญญัติฯ ช่วยจัดการส่งเสริมการตลาดที่ไม่เหมาะสมในหลากหลายช่องทาง ทั้งสถานพยาบาล โทรทัศน์ วิทยุ และสื่อออนไลน์ รวมถึง ทำให้ผู้ประกอบการและประชาชนตระหนัก ถึงความสำคัญของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
3. การจัดตั้งมูมนมแม่ในสถานประกอบการ ทำให้สถานประกอบการที่มีการจัดตั้งมูมนมแม่ สามารถรักษานักงานที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ พนักงานลางานน้อยลง และสร้างความผูกพันแก่องค์กรด้วย
4. โครงการภาควิชาการร่วมใจส่งรักส่งนมจากอกแม่สู่ลูก ทำให้ประชาชนความสะดวกในการส่งน้ำนมแช่แข็ง และลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดส่งด้วย ทำให้องค์กรมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีในการสนับสนุนการ ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่

2.7 ความไม่พึงพอใจ

กรมอนามัยร่วมกับภาคีเครือข่ายให้ความสำคัญและดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และปกป้อง การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามการดำเนินงาน วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา ในการดำเนินงานได้รับข้อเสนอแนะจากภาคีเครือข่าย ดังนี้

1. การฝึกอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ มีระยะเวลาในการอบรม 4 เดือน ทำให้โรงพยาบาลบางแห่งไม่สามารถส่งพยาบาลวิชาชีพมาอบรมได้ เนื่องจากมีบุคลากรน้อย และภาระงานมาก
2. การขับเคลื่อนพระราชบัญญัติฯ ช่วยจัดการส่งเสริมการตลาดที่ไม่เหมาะสมในสถานพยาบาล และ ในสื่อช่องทางต่างๆ ได้ แต่ยังคงมีการส่งเสริมการตลาดทางอ้อมอยู่ในช่องทางออนไลน์จำนวนมาก ที่ยังต้องเฝ้าระวังกันอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย
3. การจัดตั้งมูมนมแม่ในสถานประกอบการส่วนใหญ่มีพนักงานมาใช้บริการน้อยหรือไม่มีมาใช้บริการ เลย เนื่องจากไม่ทราบว่าสถานประกอบการของตนมีสวัสดิการนี้ และบางแห่งขาดงบประมาณ ในการจัดทำโครงการ และค่าอุปกรณ์ในการปั๊มเก็บน้ำนม ทำให้ยกเลิกโครงการไปในที่สุด

2.8 ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. กรมอนามัยและภาคีเครือข่ายต้องผลักดันโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนในการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่
2. ควรร่วมมือการพัฒนา ขับเคลื่อนและกำกับติดตามโครงการเป็นประจำ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาต่อไป
3. มีการประเมินโครงการเป็นประจำ อาจจะปีละ 1 ครั้งหรือ 2 ปีครั้ง เพื่อให้ทราบสถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค และความพึงพอใจของผู้รับบริการ