

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนา
คุณภาพชีวิตแม่วัยใส ผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางธัญญธร รัตนบุรี
ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
สังกัด สำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม สำนักพัฒนาสังคม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๑
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใส ผ่านเว็บไซต์ กรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาสังคมหลายรูปแบบ ในส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กและเยาวชนมีความซับซ้อนและน่าเป็นห่วงมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นเป็นเรื่องที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ เนื่องจากวัยรุ่นเป็นวัยที่ยังขาดความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ วุฒิภาวะ ฯลฯ การตั้งครรภ์ในวัยรุ่นยังเป็นปัจจัยบั่นทอนคุณภาพประชากร ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้น การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญในช่วงที่สังคมไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เมื่ออัตราส่วนและจำนวนผู้สูงอายุกำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ขณะที่อัตราเกิดของประชากรลดลงอย่างต่อเนื่อง แต่กลับมีอัตราการเกิดในกลุ่มแม่วัยรุ่นเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้มี “การเกิดน้อย และด้อยคุณภาพ”

จากรายงานสถิติการคลอดของแม่วัยรุ่นในประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ มีจำนวนการคลอดทั้งหมด ๗๔๘,๐๖๗ ราย โดยในจำนวนนี้ เป็นการคลอดจากวัยรุ่นหรือผู้มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒๕,๓๗๑ ราย (ร้อยละ ๑๖.๘) เพิ่มขึ้นจากใน พ.ศ. ๒๕๔๗ ที่มีจำนวน ๑๑๒,๖๓๕ ราย (ร้อยละ ๑๓.๙) คิดเป็นอัตราการคลอดต่อประชากรหญิงอายุ ๑๕ - ๑๙ ปี ๑,๐๐๐ คน เท่ากับร้อยละ ๕๑.๒ นอกจากนี้ จำนวนคลอดซ้ำในกลุ่มวัยรุ่นมีการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อหลายด้าน ได้แก่ เด็กแรกเกิด มีน้ำหนักต่ำกว่าเกณฑ์ การทำแท้ง การขาดโอกาสทางการศึกษา มีแม่เลี้ยงเดี่ยวอายุต่ำกว่า ๑๕ ปีเพิ่มขึ้น จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๖ วัยรุ่นอายุ ๑๕ - ๑๙ ปี ร้อยละ ๓๒ ต้องออกจากการศึกษา ซึ่งการตั้งครรภ์เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้วัยรุ่นต้องหยุดเรียน หันไปประกอบอาชีพที่มีรายได้ต่ำ ส่วนใหญ่ต้องหยุดเรียนกลางคันและไม่สามารถเรียนต่อได้ด้วยเหตุผลต่างๆ

ในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลสถานการณ์การอนามัยเจริญพันธุ์ในวัยรุ่นและเยาวชน ประจำปี ๒๕๕๕ จากสำนักอนามัยเจริญพันธุ์ กรมอนามัย พบว่า อัตราการคลอดมีชีพของหญิงอายุ ๑๐-๑๔ ปี ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน ๑๓๙ คน จากหญิง อายุ ๑๐-๑๔ ปี จำนวน ๑๕๖,๑๓๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑.๑ ต่อวัยรุ่นหญิง ๑๐-๑๔ ปี ๑,๐๐๐ คน) และอัตราการคลอดมีชีพของหญิงอายุ ๑๕-๑๙ ปี มีจำนวน ๖,๓๕๐ คน จากหญิงอายุ ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๓๘,๘๖๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗ ต่อวัยรุ่นหญิง ๑๕-๑๙ ปี ๑,๐๐๐ คน) และข้อมูลจากสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าในปี ๒๕๕๕ มีมารดาคลอดบุตรในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ จำนวน ๑๒,๓๔๐ ราย เป็นมารดาที่อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑,๓๙๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๔ ของมารดาคลอดบุตรทั้งหมดในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ ซึ่งที่ผ่านมาพบปัญหาว่าแม่วัยรุ่นมักจะออกจากโรงเรียนกลางคัน ไม่ได้ศึกษาต่อ หลายรายคลอดซ้ำอีก และเด็กที่เกิดมาไม่ได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ มีความซับซ้อนและแก้ไขไม่ได้โดยง่าย จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและป้องกันปัญหาอย่างเป็นระบบโดยมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรุงเทพมหานคร เพื่อให้แม่วัยรุ่นได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม นำไปสู่อัตราการตั้งครรภ์วัยรุ่นหรือการตั้งครรภ์ซ้ำลดลง โดยเน้นให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและสนับสนุนเป็นสำคัญ

สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการดำรงชีวิต การส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของบุคคล พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาคม การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันครอบครัว ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคม สนองนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครและดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) โดยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่น ถือเป็นภารกิจหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาสังคม ตามยุทธศาสตร์ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน (ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๓.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส)

การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่น โดยการจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใส ผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร จึงสอดคล้องกับจุดยืนของสำนักพัฒนาสังคมในการพัฒนากรุงเทพมหานคร คือ ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน ด้วยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน การให้บริการสังคมโดยตระหนักถึงความเสมอภาคและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารช่วยในการเพิ่มคุณภาพของบริการ นำไปสู่การสร้างสังคมเข้มแข็ง มีความสุขและสามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๙ ภายใต้อิทธิพลตามกฎหมายให้วัยรุ่นที่คลอดบุตรได้ตัดสินใจด้วยตัวเอง ได้รับบริการอนามัยเจริญพันธุ์ สวัสดิการสังคม โดยการปฏิบัติอย่างเสมอภาค มีการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว ซึ่งการจัดบริการทางเลือกดังกล่าวทำให้แม่วัยใสสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการด้านอนามัยเจริญพันธุ์ที่เป็นมิตร และสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสมสำหรับตนเอง โดยได้รับการช่วยเหลือเกี่ยวกับการดูแลเลี้ยงดูบุตร การคุมกำเนิด มีโอกาสในการศึกษาต่อทั้งในระบบ นอกระบบ การจัดบริการครอบครัวทดแทนกรณีที่ไม่สามารถเลี้ยงดูบุตรได้ รวมถึงการฝึกอาชีพและการได้งานทำ เพื่อให้แม่วัยใสและบุตรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขและมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับผู้อื่นในสังคม

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสร้างบริการทางเลือกด้านอนามัยเจริญพันธุ์ที่เป็นมิตร และสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสมสำหรับแม่วัยใส

๓.๒ เพื่อให้แม่วัยใสเข้าถึงบริการทางเลือกในการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

๔.๑ มีการจัดบริการทางเลือกสำหรับแม่วัยใส ด้านอนามัยเจริญพันธุ์ และสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสมและเป็นระบบ

๔.๒ แม่วัยใสสามารถเข้าถึงบริการทางเลือกที่เหมาะสมและเป็นความลับ เพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง โดยสมัครรับบริการได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร

๔.๓ แม่วัยใสร้อยละ ๘๐ ที่สมัครเข้ารับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับช่วยเหลือและพัฒนาให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน คือ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) ขององค์กร และปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) เพื่อค้นหาว่าองค์กรมีจุดแข็งในเรื่องใดที่จะส่งเสริมให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขจุดอ่อน หยิบโอกาสมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และแปลงอุปสรรคหรือวิกฤตให้เกิดเป็นโอกาสได้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักพัฒนาสังคม สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. เป็นหน่วยงานหลักที่ได้รับงบประมาณด้านการจัดสวัสดิการสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและผู้ประสบปัญหาทางสังคมต่างๆ รวมถึงมีโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครหลายพื้นที่ เพื่อเป็นทางเลือกในการศึกษาต่อให้แก่กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>๒. มีกลไกคณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นประธาน ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๙</p>	<p>๑. การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นในระดับพื้นที่กรุงเทพมหานคร ยังไม่มีหน่วยงานประสานงานกลางในการขับเคลื่อนและเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน</p> <p>๒. การจัดเก็บข้อมูลแม่วัยรุ่นมีหลายหน่วยงานขาดความเป็นเอกภาพในการใช้ฐานข้อมูลและตัวชี้วัดสำหรับการติดตามสถานการณ์ปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น</p> <p>๓. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ยังขาดองค์ความรู้ ประสบการณ์และทักษะในการทำงานกับกลุ่มแม่วัยรุ่น</p>
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. มีกฎหมายและแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๗ เป็นแนวทางหรือกรอบทิศทางในการดำเนินงาน</p> <p>๒. บุคลากรและหน่วยงานทั้งในส่วนกรุงเทพมหานคร หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง พร้อมให้ความร่วมมือและสนับสนุน เช่น สำนักการแพทย์ สำนักการศึกษา กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ กระทรวงสาธารณสุข สหทัยมูลนิธิ เป็นต้น</p> <p>๓. มีเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร เป็นช่องทางและสื่อกลางที่วัยรุ่นตั้งครรภ์สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการทางเลือกที่เหมาะสมได้</p>	<p>๑. ครอบครัวยุคใหม่หรือชุมชนยังมีทัศนคติเชิงลบต่อแม่วัยรุ่น</p> <p>๒. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีภารกิจในงานประจำ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดและความล่าช้าในการติดต่อประสานงานและการดำเนินงานต่างๆ</p>

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) พบว่าสำนักพัฒนาสังคมมีศักยภาพสูงในจัดบริการทางเลือกสำหรับแม่วัยใส โดยเป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณในด้านการจัดสวัสดิการสังคมต่างๆ รวมถึงมีโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครในหลายพื้นที่ เพื่อเป็นทางเลือกในการศึกษาต่อให้แก่แม่วัยรุ่น โดยเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องอยู่แล้ว เช่น สำนักการแพทย์ สำนักอนามัย สำนักการศึกษา กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข สหทัยมูลนิธิ มูลนิธิแพชทูเฮลท์ เป็นต้น โดยดำเนินการร่วมกันในการจัดบริการทางเลือกที่เหมาะสมทั้งด้านอนามัยเจริญพันธุ์ และสวัสดิการสังคมในระยะสั้นและระยะยาวให้กับแม่วัยรุ่นผ่านช่องทางที่แม่วัยรุ่นสามารถค้นหาบริการและตัดสินใจสมัครรับบริการด้วยตัวเองผ่านเว็บไซต์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินการช่วยเหลือจะเป็นความลับตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนที่เป็นเรื่องสำคัญต่อการปฏิบัติงาน คือ ครอบครัวหรือชุมชนยังมีทัศนคติเชิงลบต่อแม่วัยรุ่น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความร่วมมือหรือการให้บริการในระยะยาวได้

๕.๒ พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๙ มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิอนามัยการเจริญพันธุ์วัยรุ่น มีสาระสำคัญดังนี้

๕.๒.๑ ความหมายและสิทธิของวัยรุ่นตามกฎหมาย : หมายถึงบุคคลอายุระหว่าง ๑๐-๑๙ ปี และมีสิทธิตัดสินใจด้วยตัวเอง ได้รับข้อมูลข่าวสารความรู้ ได้รับบริการอนามัยเจริญพันธุ์ ได้รับการจัดสวัสดิการสังคม ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และได้รับการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว

๕.๒.๒ กลไกสำคัญภายใต้กฎหมาย : ได้แก่

- ๑) คณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ซึ่งมีหน้าที่สำคัญ ดังนี้
 - (๑) เสนอนโยบายและยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา
 - (๒) เสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุงกฎหมายและออกกฎกระทรวงเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น
 - (๓) เสนอรายงานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นต่อคณะรัฐมนตรีอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
 - (๔) กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชน เพื่อป้องกัน ช่วยเหลือ แก้ไข และเยียวยาปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ปัญหาอนามัยการเจริญพันธุ์ของวัยรุ่น การใช้ความรุนแรงทางเพศและการกระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ
 - (๕) ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นแก่หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชน
- ๒) คณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่สำคัญ คือ จัดทำแผนปฏิบัติการอย่างบูรณาการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นในระดับชาติและกรุงเทพมหานคร สนับสนุนและผลักดันการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติฯ จัดระบบการแก้ไขปัญหา ขอร้องเรียนจากพื้นที่และเครือข่ายส่งต่อเพื่อช่วยเหลือเยียวยา และแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานตามความเหมาะสม พร้อมติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

๕.๒.๓ มาตรการสำคัญทางกฎหมาย กำหนดให้สถานศึกษา สถานประกอบการ สถานบริการ สาธารณสุข และหน่วยงานสวัสดิการสังคม ดำเนินการดังนี้

๑) สถานศึกษา

- จัดการสอนเพศวิถีศึกษาที่เหมาะสมกับวัย จัดหาและพัฒนาครูผู้สอน
- ให้คำปรึกษาช่วยเหลือคุ้มครองวัยรุ่นตั้งครรภ์ให้เรียนต่อได้อย่างเหมาะสม
- มีระบบส่งต่อไปยังบริการอนามัยเจริญพันธุ์และสวัสดิการสังคม

๒) สถานประกอบกิจการ

- จัดการสอนเพศวิถีศึกษาที่เหมาะสมกับวัย จัดหาและพัฒนาครูผู้สอน
- ให้คำปรึกษาช่วยเหลือคุ้มครองวัยรุ่นตั้งครรภ์ให้เรียนต่อได้อย่างเหมาะสม
- มีระบบส่งต่อไปยังบริการอนามัยเจริญพันธุ์และสวัสดิการสังคม

๓) สถานบริการสาธารณสุข

- ให้ข้อมูลและความรู้ในการป้องกันที่ถูกต้องและครบถ้วน
- ให้การศึกษาและบริการอนามัยการเจริญพันธุ์ที่ได้มาตรฐาน
- มีระบบส่งต่อไปยังสวัสดิการสังคม

๔) หน่วยงานสวัสดิการสังคม

- ฝึกอาชีพและจัดหางานให้แก่วัยรุ่นที่ตั้งครรภ์
- จัดหาครอบครัวทดแทนให้วัยรุ่นที่ไม่สามารถเลี้ยงดูบุตรได้เอง
- สร้างแกนนำเยาวชนระดับจังหวัดและอำเภอในการเฝ้าระวังปัญหา
- สนับสนุนหน่วยงานรัฐและเอกชนให้ความช่วยเหลือแก่วัยรุ่นที่ตั้งครรภ์และครอบครัว

๕.๓ แนวคิดทฤษฎีการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (๒๕๓๙) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่ง ทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (๒๕๔๔) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย ๑๐ ประการ ดังนี้

- ๑) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
- ๒) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

- ๓) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย สามารถในการสื่อสาร สามารถในการบริการและสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- ๔) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- ๕) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- ๖) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- ๗) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- ๘) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- ๙) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ และการแนะนำ และการเอาใจใส่ผู้บริการ
- ๑๐) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า “การจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใสผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร” เป็นการบริการที่กรุงเทพมหานครจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือวัยรุ่นที่ประสบปัญหาตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ซึ่งต้องการได้รับข้อมูลด้านบริการที่จำเป็นและเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง และสามารถตัดสินใจสมัครเข้ารับบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร จากการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตหรือกูเกิล (Google) ซึ่งเป็นช่องทางที่ในการค้นหาข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่ายในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ การให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของคนที่มาขอรับบริการ และสามารถรับรู้ในเชิงความพึงพอใจได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสำหรับแม่วัยรุ่นจะต้องคำนึงถึงกฎหมายที่กำหนดให้แม่วัยรุ่นได้มีสิทธิตัดสินใจด้วยตัวเอง ได้รับข้อมูลข่าวสารความรู้ บริการอนามัยเจริญพันธุ์ การจัดสวัสดิการสังคม การปฏิบัติอย่างเสมอภาค และได้รับการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวในการให้บริการด้วย

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใสผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร ต้องมีการวางกรอบแนวทางการดำเนินการ ตลอดจนมีแรงสนับสนุนจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงจะสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้ โดยกำหนดเป็นนโยบายของคณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นกรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๙ มีแนวทางการดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

๖.๑ แนวทางการดำเนินงาน

กรอบการดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะดำเนินการ
<p>ระยะที่ ๑ ขั้นเตรียมการ</p>	<p>๑. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใส โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>คณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น กรุงเทพมหานคร</p>	<p>ตุลาคม ๒๕๖๑</p>
	<p>๒. จัดประชุมคณะกรรมการจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใส</p> <p>๑) กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ระยะเวลาดำเนินงานและผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>๒) ออกแบบหรือกำหนดรูปแบบการให้บริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใสอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาความจำเป็น ดังนี้</p> <p><u>ทางเลือกที่ ๑</u> สำหรับแม่วัยรุ่นที่มีครอบครัวสนับสนุนช่วยเหลือ (บริการอนามัยเจริญพันธุ์ → ส่งต่อสวัสดิการสังคม → ประสานการศึกษาในระบบ/นอกระบบ)</p> <p><u>ทางเลือกที่ ๒</u> สำหรับแม่วัยรุ่นที่ครอบครัวยังไม่พร้อมสนับสนุนช่วยเหลือ (บริการอนามัยเจริญพันธุ์ → ส่งต่อสวัสดิการสังคม(ฝากดูแลบุตรชั่วคราว) → ประสานการศึกษาในระบบ/นอกระบบ)</p> <p><u>ทางเลือกที่ ๓</u> สำหรับแม่วัยรุ่นที่มีเหตุผลความจำเป็นไม่สามารถดูแลบุตรได้ (บริการอนามัยเจริญพันธุ์ → ส่งต่อสวัสดิการสังคม (จัดหาครอบครัวทดแทน) → ประสานการศึกษาในระบบ/นอกระบบ)</p>	<p>คณะกรรมการจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยใส</p>	<p>พฤศจิกายน ๒๕๖๑</p>

กรอบการดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะดำเนินการ
ระยะที่ ๒ ขั้นดำเนินการ	๑. จัดทำโครงการและขออนุมัติงบประมาณหรือของบประมาณจากกองทุนคุ้มครองเด็ก	สำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม สำนักพัฒนาสังคม	ธันวาคม ๒๕๖๑
	๒. ดำเนินงานตามโครงการและกรอบแนวทางการดำเนินงานดังนี้ ๑) ประชาสัมพันธ์โครงการ ๒) จัดทำข้อมูลการให้บริการและแบบฟอร์มการสมัครเข้ารับบริการลงเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร ๓) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา และสวัสดิการสังคม ๔) จัดประชุมและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ อาสาสมัครและผู้เกี่ยวข้องพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบทั้งในส่วนกลางและพื้นที่	สำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม สำนักพัฒนาสังคม	มกราคม - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
	๓. รับสมัครแม่วิัยรุ่นเข้าร่วมโครงการผ่านเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร และจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วิัยใสตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้	- สำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม สำนักพัฒนาสังคม - หน่วยงานกทม. /ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง	ต่อเนื่อง
ระยะที่ ๓ ขั้นติดตาม และ ประเมินผล	๑. ติดตามประเมินผลโดยการจัดตั้งหน่วยประสานงานกลางในการดูแลประสานงาน ให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามประเมินผล ๒. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และคณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น กทม. ๓. ประชุมถอดบทเรียนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	- คณะทำงานการจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วิัยใส - สำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม สำนักพัฒนาสังคม	ทุก ๓ เดือน

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ ได้แก่

๖.๒.๑ คณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกการทำงานตามพระราชบัญญัติป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๙

๖.๒.๒ คณะทำงานการจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยรุ่น ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ระยะเวลาดำเนินงานและผู้เกี่ยวข้อง และ ออกแบบหรือกำหนดรูปแบบการจัดบริการทางเลือกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่วัยรุ่น พร้อมทั้ง ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

๖.๒.๓ กลุ่มงานสงเคราะห์และพิทักษ์เด็ก สำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม สำนักพัฒนาสังคม และผู้จัดทำรายงานในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ ร่วมดำเนินการโดยจัดทำโครงการ และขออนุมัติงบประมาณ ประชาสัมพันธ์โครงการ จัดทำข้อมูลการให้บริการและแบบฟอร์มการสมัคร เข้ารับบริการลงเว็บไซต์กรุงเทพมหานคร จัดประชุม/อบรมผู้เกี่ยวข้อง และประสานการดำเนินงานตาม ภารกิจที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๔ หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๑) สำนักการแพทย์ และสำนักอนามัย

- จัดบริการด้านอนามัยเจริญพันธุ์ อาทิ การฝากคลอด งานอนามัยแม่และเด็ก (การดูแลสุขภาพแม่และเด็ก และการเลี้ยงดูบุตรหลังคลอด) การวางแผนครอบครัว/คุมกำเนิด
- กำหนดผู้รับผิดชอบ case ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการให้บริการแม่วัยรุ่นในพื้นที่ต่างๆ โดยให้การช่วยเหลือ คำปรึกษาแนะนำ จัดบริการตามที่แม่วัยรุ่นสมัครรับบริการ พร้อมทั้งติดตามผล และรายงานผลการดำเนินงานโดยประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) สำนักการศึกษา ให้คำปรึกษาช่วยเหลือคุ้มครองวัยรุ่นตั้งครรภ์ให้เรียนต่อเนื่องได้ อย่างเหมาะสม ตลอดจนจัดการสอนเพศวิถีศึกษาที่เหมาะสมกับวัย

๓) สำนักพัฒนาสังคม จัดบริการติดตามดูแลด้านการศึกษาต่อจากระบบ เช่น เรียน ฝึกอาชีพตามความสนใจในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ศึกษาต่อการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)

๔) สำนักงานเขต โดยฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สนับสนุนการดำเนินงาน โดยติดตามเยี่ยมบ้านเพื่อประสานการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวในด้านต่างๆ

๖.๒.๕ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สหทัยมูลนิธิ บ้านทานตะวัน มูลนิธิเด็ก จัดบริการในเรื่องการรับฝากเด็กชั่วคราว และการจัดหาครอบครัวทดแทนให้แก่เด็กกรณีแม่เด็กไม่สามารถดูแลบุตรได้

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔

๘. งบประมาณ

งบประมาณสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร หรืองบประมาณจากกองทุนคุ้มครองเด็ก

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

- ๑) ร้อยละ ๙๐ ของแม่วัยใสที่สมัครเข้ารับบริการทางเลือกด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ กรุงเทพมหานคร ได้รับการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งด้านอนามัยเจริญพันธุ์ และสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสม

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ๑) แม่วัยใสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยได้รับการดูแลด้านอนามัยเจริญพันธุ์ และสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสม
- ๒) ร้อยละ ๘๐ ของแม่วัยใสมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด
- ๓) ลดปัญหาการตั้งครรภ์ซ้ำสำหรับแม่วัยใสที่สมัครเข้ารับบริการ

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

- ๑) วิธีการในการประเมิน
 - การติดตามเยี่ยมบ้านผู้รับบริการ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด
 - ประเมินความพึงพอใจของแม่วัยรุ่นที่สมัครเข้ารับบริการ
- ๒) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
 - แบบบันทึกการติดตามเยี่ยมบ้าน
 - แบบรายงานผลการดำเนินงาน
 - แบบประเมินความพึงพอใจของแม่วัยรุ่นที่สมัครเข้ารับบริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ระดับนโยบาย

๑) กรุงเทพมหานคร หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องกำหนดนโยบายและบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อจัดบริการทางเลือกด้านอนามัยเจริญพันธุ์ และสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสมและเป็นระบบ

๒) ควรส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจให้แก่ชุมชนและสังคม เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อปัญหาแม่วัยรุ่น และดึงความร่วมมือจากชุมชนในการเฝ้าระวัง และป้องกันปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น และปัญหาเยาวชนอื่นๆ ในชุมชน

๑๐.๒ ระดับปฏิบัติ

๑) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา และสวัสดิการสังคม ในระดับกรุงเทพมหานคร และระดับพื้นที่ ควรได้รับการอบรมให้มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการกับแม่ วัยรุ่น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ และสร้างความพึงพอใจแก่แม่วัยรุ่นที่มารับบริการ

๒) ควรกำหนดแผนช่วยเหลือเป็นรายบุคคล มีการติดตามและประเมินผลอย่างจริงจัง เป็นระบบ โดยจัดตั้งหน่วยประสานงานกลาง หรือ Support Group เพื่อดูแลประสานงาน ให้กำลังใจ คำปรึกษาแนะนำ และติดตามประเมินผลต่อเนื่อง

ภาคผนวก