

## รายละเอียดการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้บริการ ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ

กิจกรรม “อ้อมท้อง อุ่นใจ ไกลโรงเรียน” คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน

กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น

\*\*\*\*\*

KPI ที่ 26 จำนวนผู้ด้อยโอกาสในชุมชนที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น

### 1. ชื่อนวัตกรรม

การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือผู้รับโอกาส “อ้อมท้อง อุ่นใจ ไกลโรงเรียน”

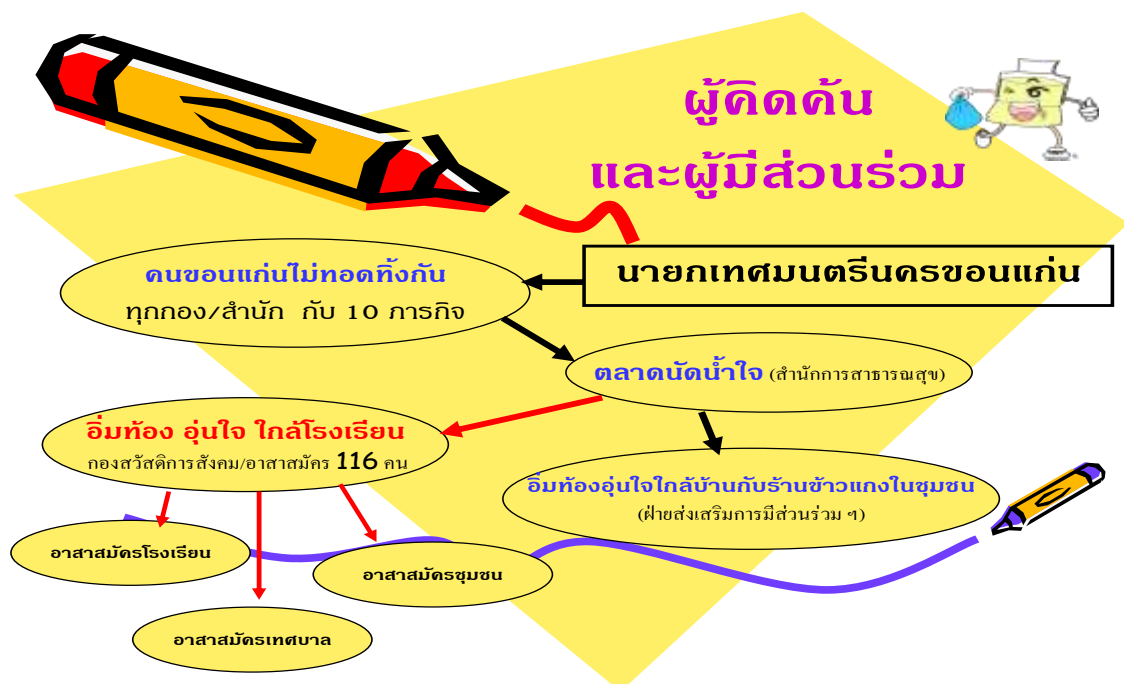
(รางวัลดีเด่นด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน ปี 2553 จากสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.))

### 2. ผู้คิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ

เทศบาลนครขอนแก่น และฝ่ายส่งเสริมความเข้มแข็งภาคประชาชน กองสวัสดิการสังคม

### 3. ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ

1. อาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมจากโรงเรียนในสังกัดเทศบาล 7 โรงเรียน จำนวน 99 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครู นักการ แม่ครัว และนักเรียน ดูแลเรื่องการประกอบอาหาร จัดเตรียมภาชนะใส่อาหารและมอบให้ผู้รับโอกาสที่ปรับที่โรงเรียน และติดตามประเมินผลเป็นระยะตามความเหมาะสม
2. อาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมจากชุมชน 14 ชุมชน รวม 17 คน ประกอบด้วย ประธานชมชน กรรมการชมชน ประชาชนและอาสาสมัครในชุมชน สนับสนุนการให้ความช่วยเหลือ ให้ความเอาใจใส่ สอดส่องดูแลความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิต และประสานงานการมารับอาหารกลางวันที่โรงเรียน บางส่วนให้ความช่วยเหลือด้วยการให้บริการนำอาหารที่โรงเรียนนำส่งถึงบ้านผู้รับโอกาสที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
3. เทศบาลนครขอนแก่น โดยกองสวัสดิการสังคม ควบคุมดูแลแผนงานกิจกรรมและสนับสนุนงบประมาณให้โรงเรียนประกอบอาหาร 15 บาท/คน/มื้อ โรงเรียนเพิ่มเติม 10 บาท/คน/มื้อ



## ลักษณะงาน

### ที่มา/แนวคิด

พระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ความตอนหนึ่งว่า “สังคมใดก็ตาม ถ้ามีความเอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน ด้วยความมุ่งดี มุ่งเจริญต่อกัน สังคมนั้นย่อมเต็มไปด้วยไมตรีจิต มิตรภาพ มีความร่มเย็น เป็นสุข น่าอยู่” เป็นพระราชดำรัสที่เทศบาลนครขอนแก่น ยึดถือเป็นหลักในการกำหนดและบริหารงานด้านนโยบายสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในเขต เทศบาลนครขอนแก่น ภายใต้โครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน ที่เกิดจากแรงบันดาลใจจากการพบเห็นสถานการณ์และสภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีความสับสนวุ่นวาย เกิดวิกฤติเศรษฐกิจอันเป็นที่มาของปัญหามากมายขึ้นในสังคม สาเหตุหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้น ก็เพราะทุกวันนี้การดำรงชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนไปเป็นสังคมบริโภคนิยมตามแบบตะวันตกมากขึ้น ความเจริญทางวัตถุเข้ามาครอบงำความเจริญทางจิตใจ ทุกชีวิตต้องดิ้นรนแข่งขัน เพื่อให้ได้มาซึ่งเงินทอง และชีวิตที่สุขสบาย ทำให้คนส่วนใหญ่นี้ถึงแต่ตัวเอง ชีวิตคนรอบข้างไม่รับรู้ การให้ความรักความเอาใจใส่ดูแล การแสดงความห่วงใย ความเอื้ออาทรต่อกันเริ่มเหือดหาย **สังคมเสื่อม สังคมบกรพร่อง สังคมอ่อนแอ ใครจะเป็นผู้ดูแล หากไม่ใช่คนในสังคมด้วยตนเอง** (พีระพล พัฒนพีระเดช, 2550)

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นองค์กรภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ บำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน จากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในการบริหารแผนงาน โครงการ ตลอดจนจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อความอยู่ดี มีสุขของประชาชน การดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงน้ำใจแห่งความเอื้ออาทร การดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสังคม เป็นปราการป้องกันความเหลื่อมล้ำ การเอารัดเอาเปรียบกันในสังคม สร้างความเท่าเทียม ความเอื้ออาทรในสังคมอย่างทั่วถึงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีรายได้น้อย ยากจน ผู้ถูกทอดทิ้งและผู้อ่อนแอ ขาดที่พึ่งพิงช่วยเหลือตนเองไม่ได้ การจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสในมิติต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างสังคมเอื้ออาทรด้วยการพัฒนาจิตสาธารณะการเป็น ”ผู้ให้” อย่างมีคุณค่าและเป็น “ผู้รับ” อย่างมีศักดิ์ศรี มิใช่มีเพียงแต่มิติทางกายภาพและสภาพแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังมีความเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เชื่อมโยงสู่การจัดการเมืองให้น่าอยู่อย่างยั่งยืนและประชาชนอยู่ดี มีสุข ในอนาคตได้ และจากสภาพสังคม ในยุคเศรษฐกิจถดถอย ขว้ายากหมากแพงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงต้องมีการสานต่อโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตต่าง ๆ **เพื่อความอยู่ดี มีสุข ของประชาชน** โดยเร่งด่วนในด้านปัจจัย 4 โดยเฉพาะเรื่อง **อาหารเพื่อประทังชีวิต**

ภารกิจหน้าที่ของสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น ได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรชุมชนให้เป็นสังคมแห่งความเอื้ออาทร ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชนของตนเอง ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมืองการปกครอง ให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการ แก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้อยู่ดี มีสุข สามารถพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนการให้บริการและประสานประโยชน์เพื่อประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง

ในการแก้ไขปัญหาและส่งเสริมยุทธศาสตร์ดังกล่าวข้างต้น เราสามารถเริ่มจากการสร้าง “ภูมิคุ้มกัน” ในครอบครัว ชุมชนในท้องถิ่นของตนเองก่อน เพื่อสร้างสังคมแห่งความเอื้ออาทร ให้เป็นสังคมแห่งคุณธรรม สังคมไม่ทอดทิ้งกัน มีน้ำใจแบ่งปันช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ที่ยด้อย โอกาสหรือขาดโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อีกทั้งค่านิยมและความเชื่อของคนไทยที่ว่า **ความสุขจากการให้เป็นความสุขใจอย่างแท้จริง “การให้” สะท้อนความ**

ยิ่งใหญ่ของหัวใจมนุษย์ จากแรงบันดาลใจเหล่านี้ ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น จึงมีดำริให้จัดทำ “โครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน” ตามพันธกิจการพัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม ยุทธศาสตร์การสร้างสังคม เอื้ออาทร ตัวชี้วัด KPI ที่ 26 จำนวนผู้ด้อยโอกาสในชุมชนที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้เข้าถึงบริการสาธารณะครอบคลุมและทั่วถึง ให้คนขอนแก่นได้เรียนรู้การเป็นผู้ให้อย่างมีคุณค่า และเป็นผู้รับอย่างมีศักดิ์ศรี ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน สังคมความเอื้ออาทร การแบ่งปัน การเอาใจใส่ สนใจ เข้าใจ ให้กำลังใจ ให้เวลา ให้แรงบันดาลใจ ให้ทรัพยากร ให้คำแนะนำ ตลอดจนการให้โอกาสเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน ประกอบด้วย 10 ภารกิจ ได้แก่

1. การจับคู่คนเข้มแข็งเพื่อช่วยเหลือคนอ่อนแอ
2. คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน (ภาคสนาม)
3. การประกาศอกระเบียบสิทธิประโยชน์สำหรับผู้รับโอกาสที่ขึ้นทะเบียนในโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน
4. การวางแผนเพื่อชีวิตสู่ความพอเพียง ของ 90 ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
5. โครงการตลาดนัดน้ำใจคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน
6. กิจกรรมอ้อมท้อง อุ่นใจ ไกล โรงเรียน / อ้อมท้องอุ่นใจกับร้านข้าวแกงน้ำใจคนในชุมชน
7. การนำเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ
8. การมอบทุนการศึกษาฯ บริจาคและงบฯ เทศบาลฯ
9. การสงเคราะห์นักเรียนผู้ติดเชื้อ HIV บ้านเมตตา
10. กิจกรรมออกเยี่ยมและประเมินผลโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน (จับเข้าคุย)

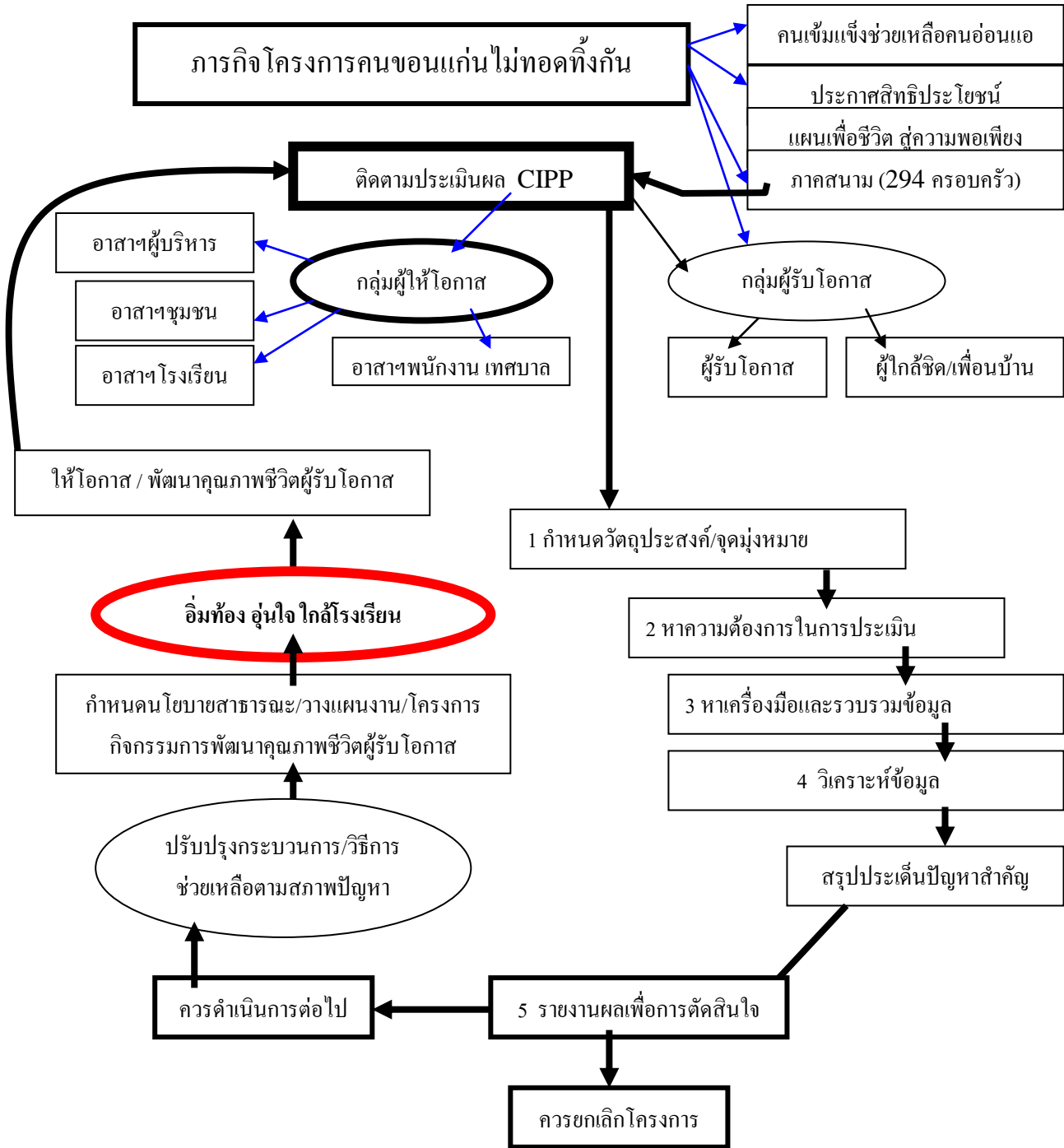
กิจกรรม “อ้อมท้อง อุ่นใจ ไกลโรงเรียน” จึงเป็นอีกภารกิจหนึ่ง ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สานต่อแนวคิด/นโยบายของคณะผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น ในการสร้างสังคมเอื้ออาทรด้วยการบริการอาหารกลางวันฟรีที่โรงเรียน เป็นการเปิดห้องเรียนรู้การพัฒนาจิตสาธารณะของการเป็น “ผู้ให้” อย่างมีคุณค่าและรับอย่างมีศักดิ์ศรี ภายใต้โครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน ของเทศบาลนครขอนแก่น

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้รับโอกาสที่ขึ้นทะเบียนในโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน และผู้รับโอกาสในเขตเทศบาลนครขอนแก่นได้รับประทานอาหารกลางวันที่ถูกหลักโภชนาการ มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
2. ผู้รับโอกาส ฯ สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการยังชีพได้ระดับหนึ่ง
3. ผู้รับโอกาส ฯ ได้เข้าถึงการให้บริการสาธารณะของภาครัฐมากขึ้น
4. การสานต่อโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน เพื่อแสดงความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อผู้ด้อยโอกาส การดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสังคม และเรียนรู้และพัฒนาจิตสาธารณะของการเป็น “ผู้ให้” ของหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/ชุมชน/ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

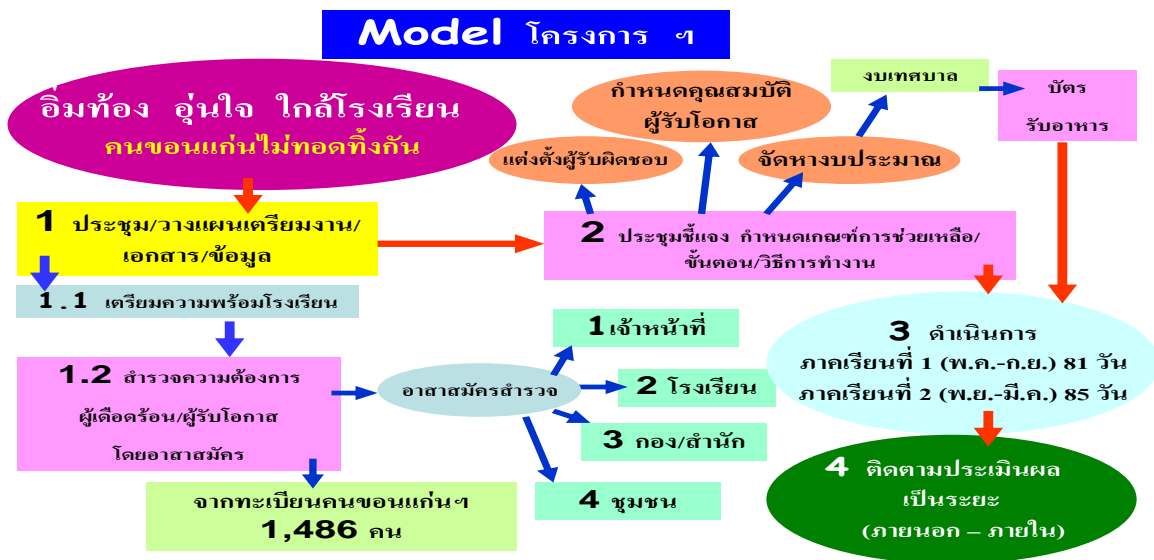
# กรอบแนวคิดกิจกรรม “อิมท็อง อุ่นใจ ใกล้เคียงโรงเรียน”

## โครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน



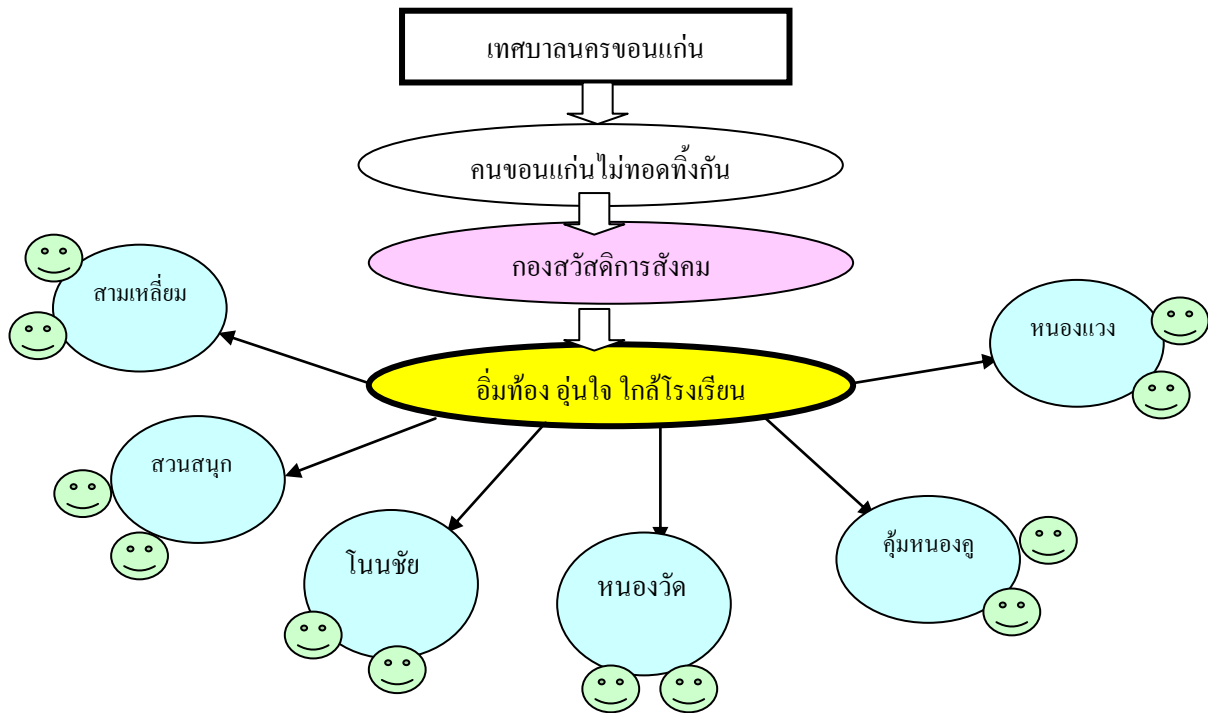
## การบริหารจัดการ

แผนภูมิภาพแสดง Model การวางแผนงาน กิจกรรมอิมท้อง อุ้งใจ ใกล้เคียงโรงเรียน



จากนโยบายของผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น ภายใต้ยุทธศาสตร์การสร้างสรรค์สังคมเอื้ออาทรด้วยจิตสาธารณะของการเป็น“ผู้ให้” การให้อย่างมีคุณค่าและรับอย่างมีศักดิ์ศรี ภายใต้โครงการ “คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน” ของเทศบาลนครขอนแก่น ที่ต้องการช่วยเหลือผู้รับโอกาสอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงในเรื่องความเดือดร้อนของผู้รับโอกาสด้านต่าง ๆ ได้มีการสานต่อแนวคิดนโยบายด้วยโครงการ “ตลาดนัดน้ำใจคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน” ของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่จัดตั้งตลาดนัดจำหน่ายอาหารกลางวันราคาถูก ในราคาจานละ 10 บาท ส่วนผู้รับโอกาสใช้สิทธิมารับบริการอาหารกลางวันฟรีและจำหน่ายสินค้าในราคาพิเศษ บริเวณที่จอดรถศาลหลักเมืองขอนแก่น จากการดำเนินงานระยะหนึ่ง พบว่า ยังมีผู้รับโอกาสที่ขึ้นทะเบียนในโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน หลายคนที่ไม่สามารถเดินทางมารับบริการอาหารฟรีที่บริเวณศาลหลักเมืองขอนแก่นได้ ทั่วถึงเนื่องจากมีผู้รับโอกาส อาศัยทั่วทั้งเขตเทศบาลนครขอนแก่น บางส่วนเป็นผู้สูงอายุ สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง ขาดคนดูแล ไม่มีญาติพี่น้องดูแล ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น จึงมีดำริให้ขยายพื้นที่การให้บริการอาหารกลางวันฟรี ไปยังหน่วยงาน องค์กรของเทศบาลฯ ที่ผู้รับโอกาสมีที่อยู่อาศัยใกล้เคียง สะดวกต่อการใช้บริการ ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่นทุกโรงเรียน โดยมอบหมายให้กองสวัสดิการสังคม สืบหาความพร้อมของโรงเรียน ความต้องการของผู้รับโอกาสที่ขึ้นทะเบียนโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน จากผลการสำรวจตามทะเบียนรายชื่อผู้รับโอกาสในโครงการ ฯ ที่มีผู้ขอรับโอกาสขึ้นทะเบียนแล้วทั้งสิ้น 1,432 คน พบว่า มีผู้ต้องการรับบริการอาหารกลางวันฟรีที่โรงเรียน จำนวน 77 คน และโรงเรียนทั้ง 11 โรงเรียนมีความพร้อมทั้งด้านอาคารสถานที่ และอาสาสมัครพร้อมให้บริการอาหารกลางวัน จึงได้ดำเนินการ ใน 9 โรงเรียน (ดังแผนภูมิภาพ)

## แผนภูมิภาพแสดง แผนผังการปฏิบัติงานเดิม



### การปฏิบัติงานและการตัดสินใจแก้ปัญหา

“อิมท้อง อุ่นใจ โกล้โรงเรียน” เป็นกิจกรรมภายใต้โครงการ “คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน” ที่ให้การความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในเรื่อง อาหารกลางวันฟรี 1 มื้อ โดยผ่านทางโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น ผู้ใช้บริการเป็นผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ ผู้ถูกทอดทิ้งขาดคนดูแล และผู้อ่อนแอช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ผู้มีรายได้น้อยหรือยากจน ที่ขึ้นทะเบียนในโครงการ “คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน” ผู้รับโอกาสจะรับอาหารกลางวันฟรีที่โรงเรียนใกล้บ้านทุกวันจันทร์ – ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุด) ช่วงเปิดเรียน ภาคเรียนที่ 1 ระหว่างเดือน พฤษภาคม-กันยายน และภาคเรียนที่ 2 ระหว่างเดือน พฤศจิกายน-มีนาคม โดยแรกเริ่มมีโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่นที่เข้าร่วมโครงการ 9 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนเทศบาลสามเหลี่ยม มีผู้รับโอกาส จำนวน 6 คน
  - โรงเรียนเทศบาลสวนสนุก มีผู้รับโอกาส จำนวน 8 คน
  - โรงเรียนเทศบาลโนนชัย มีผู้รับโอกาส จำนวน 18 คน
  - โรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู มีผู้รับโอกาส จำนวน 6 คน
  - โรงเรียนเทศบาลโนนหนองวัด มีผู้รับโอกาส จำนวน 5 คน
  - โรงเรียนเทศบาลหนองแวง มีผู้รับโอกาส จำนวน 7 คน
  - โรงเรียนเทศบาลวัดกลาง มีผู้รับโอกาส จำนวน 10 คน
  - โรงเรียนเทศบาลศรีฐาน มีผู้รับโอกาส จำนวน 11 คน
  - โรงเรียนเทศบาลโนนทัน มีผู้รับโอกาส จำนวน 6 คน
- มีผู้รับโอกาสที่มีที่อยู่อาศัยใกล้โรงเรียนเข้ารับบริการรวมทั้งสิ้น 77 คน



การให้บริการ โรงเรียนจะประกอบอาหารให้ผู้รับโอกาสใส่ปันโต 1 ถาด (3-4 ชั้น) ต่อ 1 คน ปริมาณเท่ากับ ราคา 25 บาท โดยที่เทศบาลสนับสนุนงบประมาณให้โรงเรียน 15 บาท/คน/มื้อ โรงเรียนสนับสนุนเพิ่มเติม 10 บาท/คน/มื้อ ตามจำนวนผู้รับโอกาสที่ไปรับบริการที่โรงเรียน จัดเตรียมอาหารปันโตให้ผู้รับโอกาสในช่วงก่อน พักกลางวัน ส่วนใหญ่ผู้รับโอกาสจะรับปันโตกลับไปรับประทานที่บ้าน เพราะสามารถจัดเก็บไว้ได้ทั้งวัน เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวผู้รับโอกาสบางคน ต้องออกไปประกอบอาชีพไม่สามารถรับประทานช่วงกลางวันได้ ก็จะจัดเก็บไว้รับประทานในช่วงเย็น อาหารปันโต 1 ถาด ที่โรงเรียนจัดให้ มากพอที่จะสามารถรับประทานได้ หลายคนในครอบครัว ซึ่งโรงเรียนได้จัดทำอาหารให้มากกว่างบประมาณที่เทศบาลจัดให้รายหัวละ 15 บาท ซึ่งเป็น ที่อึดอัดใจและพึงพอใจของผู้รับโอกาสและครอบครัวเป็นอย่างมาก

หลังจากการให้บริการอาหารกลางวันที่โรงเรียนได้ระยะ 1 เดือน (สิงหาคม 2551) ได้มีการติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอาหารกลางวันในโรงเรียน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทั้งผู้รับโอกาส และ อาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม จำนวน 63 คน พบว่า

1. ผู้รับโอกาสมีความพึงพอใจและดีใจที่มีหน่วยงานของรัฐช่วยเหลือ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและ ได้แสดง ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้รับโอกาสหลายคน ยังไม่สามารถรับบริการอย่างทั่วถึง เพราะยัง ขาดโอกาสและ มีความประสงค์จะขอเข้าร่วมกิจกรรมอีกจำนวนมาก
2. มีผู้รับโอกาสจำนวนหนึ่ง ไม่สามารถมารับอาหารกลางวันฟรีที่โรงเรียนได้ เนื่องจากเป็นผู้สูงอายุที่ขาดตน คู่มือ ถูกทอดทิ้ง หรือสุขภาพไม่แข็งแรง เจ็บป่วยเรื้อรัง ทำให้ลำบากต่อการไปรับอาหารกลางวัน ที่ โรงเรียน

### สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ จาก กลุ่มตัวอย่าง 63 คน

• เพศ	ชาย 18 คน	หญิง 45 คน
• อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน 3 คน
	อายุ 21-40 ปี	จำนวน 11 คน
	อายุ 41-60 ปี	จำนวน 33 คน
	อายุ 60 ปี ขึ้นไป	จำนวน 15 คน
• อาชีพ	นักเรียน 3 คน	รับจ้างทั่วไป 28 คน
	ค้าขาย 4 คน	รับราชการ 18 คน
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	10 คน



**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ  
จาก กลุ่มตัวอย่าง 63 คน**



- **ระดับการศึกษา**  
 ประถมศึกษา **35** คน                      มัธยมศึกษาตอนต้น **5** คน  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย **2** คน      ปวส. **2** คน  
 ปริญญาตรี **18** คน                      ปริญญาโท **1** คน

---

- **สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม**  
 ผู้รับโอกาส/ตัวแทน **20** คน      กรรมการชุมชน **12** คน  
 อาสาสมัครจากโรงเรียน **19** คน      ประชาชนทั่วไป **5** คน

---

- **ทราบข้อมูลจากแหล่งใด ?**  
 ประธาน/กรรมการชุมชน **36** คน      โรงเรียน **22** คน  
 เจ้าหน้าที่เทศบาล **5** คน

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ  
จาก กลุ่มตัวอย่าง 63 คน**



**ระดับความพึงพอใจ**

ประเด็นคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ท่านพึงพอใจในกิจกรรมระดับใด ?			9	13	41
ความสะดวกในการเดินทางมารับอาหาร	5		14	11	33
รสชาติอาหาร		1	8	24	30
คุณภาพอาหาร			11	28	24
ปริมาณอาหาร			10	24	29
สถานที่ให้บริการ (โรงเรียน)			9	25	29
การให้บริการของเจ้าหน้าที่/ครู			5	21	37
ความคุ้มค่า/คน/วัน			5	19	39

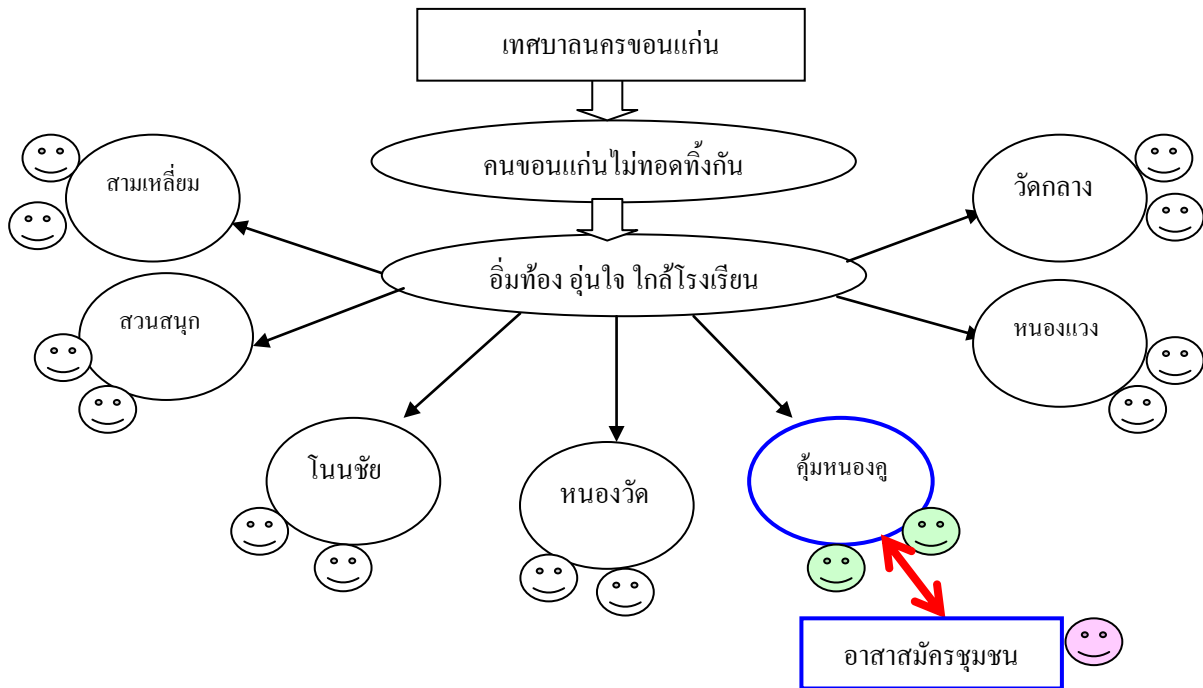
**ความท้าทายและความคิดสร้างสรรค์**

จากปัญหาที่พบจากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอาหารกลางวันที่โรงเรียน พบว่าปัญหาหลักของผู้รับโอกาส คือ เรื่องการเดินทางที่ไม่สะดวกจากสภาพร่างกายที่ไม่แข็งแรง เจ็บป่วยเรื้อรัง สภาพที่อยู่อาศัย และการที่ไม่มีคนดูแล คณะทำงานซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่เทศบาล อาสาสมัครจากโรงเรียน ชุมชน ได้จัดประชุมสรุปผลการดำเนินงานและปรับปรุงรูปแบบการช่วยเหลือให้ทั่วถึงเพิ่มขึ้น ในรูปแบบเพิ่มเติม คือ การประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือจากอาสาสมัครชุมชน ที่มีจิตอาสา เสียสละ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับส่งอาหารกลางวันให้กับผู้รับโอกาสที่ไม่สามารถมารับเองได้ที่โรงเรียน โดยทดลองนำร่องที่ชุมชนศรีจันทร์ประชาสรรค์ ซึ่งอยู่ในเขตบริการของโรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู เพราะมีผู้รับโอกาสที่เป็นผู้สูงอายุที่สุขภาพอ่อนแอ ไม่มีอาชีพอยู่คนเดียว ไม่มีที่อยู่อาศัย ลูกหลานทอดทิ้ง ไม่มาดูแล ไม่สามารถมารับบริการอาหารกลางวัน



โรงเรียนได้ จะมีเพียงผู้ดูแลที่เป็นเพื่อนบ้าน ประกอบ อาชีพรับจ้างกวาดถนนภายในชุมชนเท่านั้น จึงไม่สามารถช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของเพื่อนบ้านและช่วยเหลือในเรื่องอาหารสำหรับผู้รับโอกาส จึงได้ประสานคณะกรรมการชุมชนที่อยู่บ้านใกล้เคียงกัน เชิญชวนเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครดูแลรับผิดชอบอาหารที่โรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู โดยรับส่งให้กับผู้รับโอกาส และได้รับความร่วมมือด้วยดีเป็นอย่างยิ่ง เพราะโดยปกติแล้ว อาสาสมัครในชุมชนก็ช่วยกันดูแลอยู่แล้ว

แผนภูมิภาพแสดง แผนผังการปรับปรุงการปฏิบัติงาน



การให้บริการอาหารกลางวันที่โรงเรียน โดยที่ผู้รับโอกาสหรือญาติผู้ใกล้ชิดมารับเองที่โรงเรียน 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเทศบาลบ้านโนนชัย โรงเรียนเทศบาลสวนสนุก โรงเรียนเทศบาลหนองแวง โรงเรียนเทศบาลสามเหลี่ยม โรงเรียนเทศบาลโนนหนองวัด

การให้บริการทั่วไป

1. โรงเรียน โดยครู โภชนาการและแม่ครัวที่ได้รับมอบหมาย ประกอบอาหารใส่ปิ่นโต 1 เถา เตรียมไว้ให้ผู้รับบริการที่โรงอาหาร เวลาประมาณ 11.30 น.
2. ผู้รับโอกาสหรือญาติผู้ใกล้ชิดมาลงชื่อรับปิ่นโตอาหารกลางวัน ที่โรงเรียนเตรียมไว้ให้

การให้บริการโดยอาสาสมัคร

1. โรงเรียน โดยครู โภชนาการและแม่ครัวที่ได้รับมอบหมาย ประกอบอาหารใส่ปิ่นโต 1 เถา เตรียมไว้ให้ผู้รับบริการที่โรงอาหาร เวลาประมาณ 11.30 น.
2. ถ้าหากผู้รับโอกาสมารับที่โรงเรียนไม่ได้ จะมีอาสาสมัครของโรงเรียน เช่น แม่ครัว นักการ หรือนักเรียนอาสาส่งให้ที่บ้าน
3. อาสาสมัครจากชุมชน มารับปิ่นโตอาหารที่โรงเรียนไปส่งให้ผู้รับโอกาสที่บ้าน โดยใช้มอเตอร์ไซค์หรือรถจักรยาน

**การติดตามประเมินผล** หลังจากที่โรงเรียน ให้บริการอาหารกลางวันระยะหนึ่ง โรงเรียนจะลงพื้นที่ที่ชุมชน เพื่อเยี่ยมบ้านผู้รับโอกาส เป็นการติดตามประเมินผลคุณภาพชีวิตผู้รับโอกาสหลังจากให้การช่วยเหลือและสรุปผลเพื่อใช้ข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการและการช่วยเหลือในเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมในภายหลังต่อไป



### ตัวอย่าง กิจกรรมอาสาสมัคร

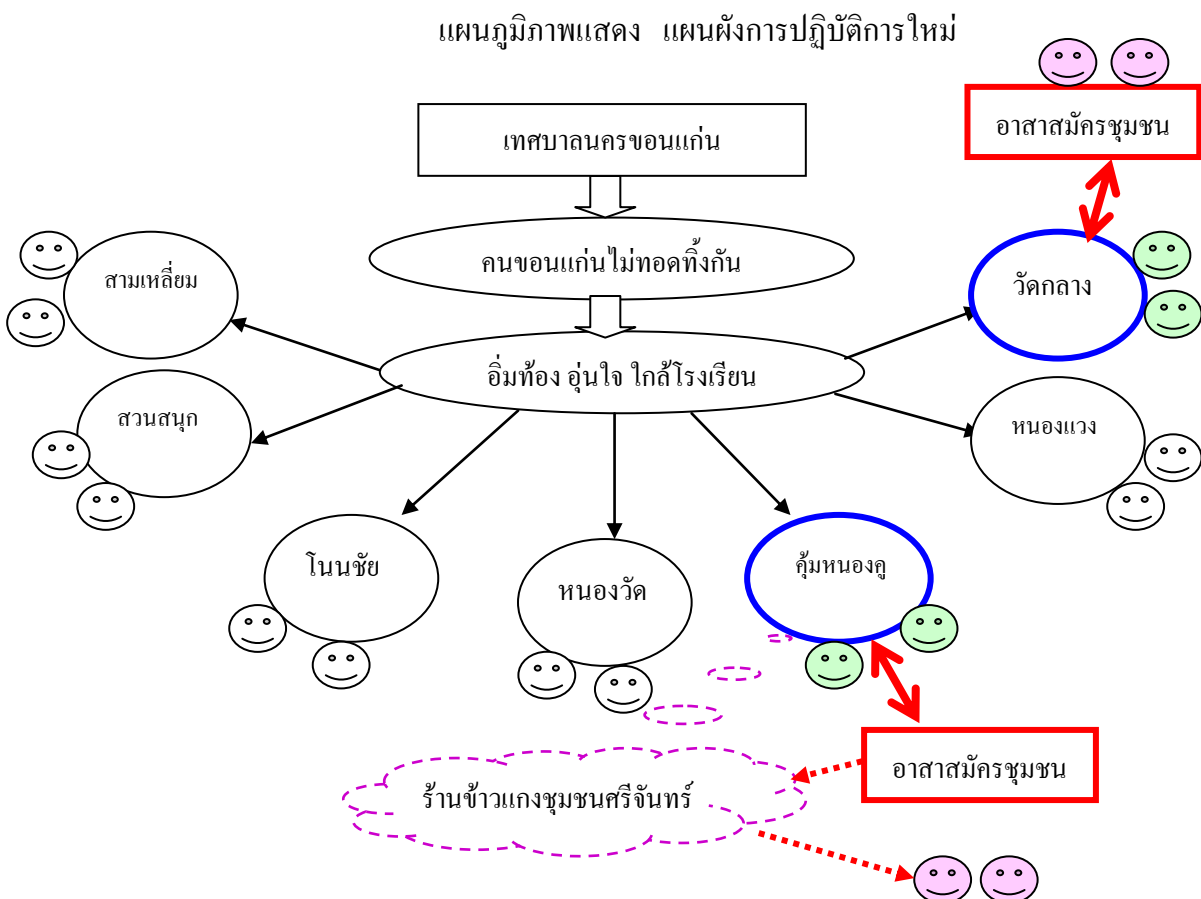
1. จากโครงการนำร่องที่โรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู ทำให้ชุมชนหลังสนามกีฬา 1 ซึ่งเป็นชุมชนแออัดที่มีประชาชนอยู่อาศัยบริเวณริมทางรถไฟ สนใจและเป็นห่วงเป็นใยประชาชนที่ยังอยู่ในภาวะทุกข์ยากลำบากในชุมชนหลายคน ได้ยื่นคำร้องขอเข้าร่วมโครงการตามกระบวนการ มีผู้รับโอกาสขอรับบริการอาหารกลางวันโรงเรียน จำนวน 9 คน แต่เนื่องจากผู้รับโอกาสส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง ที่ไม่สามารถเดินทางไปรับอาหารกลางวันโรงเรียนได้ จึงมอบหมายให้อาสาสมัครชุมชน 1 คน คอยรับอาหารจากโรงเรียนไปส่งให้ผู้รับโอกาสทั้ง 9 คน โดยใช้รถมอเตอร์ไซด์พ่วงข้าง ซึ่งโรงเรียนได้มอบน้ำใจตอบแทนด้วยการจัดทำอาหารปันโต 1 ถาด ฟรีสำหรับอาสาฯ ชุมชน



## ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน



การดูแลช่วยเหลือผู้รับโอกาส บางครั้งอาจขึ้นอยู่กับภายใต้การตัดสินใจของผู้ปฏิบัติที่เห็นว่าถูกต้องเหมาะสม โดยคำนึงถึงเหตุผลความจำเป็น ความเดือดร้อน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับโอกาสมาก่อน โดยไม่ต้องรอคำสั่ง หรือการมอบหมายงาน เพื่อสามารถให้การดูแลช่วยเหลือได้ทันทั่วถึงและตรงตามความต้องการของผู้รับโอกาส เช่น

จากการสำรวจเส้นทางมารับอาหารของอาสาสมัครที่โรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู อาสาสมัครเป็นผู้สูงอายุ (ประธานชุมชนศรีจันทร์ประชาสรรค์) การเดินทางจากชุมชนศรีจันทร์ประชาสรรค์ถึงโรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู จะต้องข้ามถนนใหญ่ที่มีรถยนต์สัญจรไปมาเรื่อยๆ อาจทำให้เกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุได้ จึงได้ประสานชุมชนศรีจันทร์ที่กำลังริเริ่มโครงการจำหน่ายอาหารราคาถูกร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยจำหน่ายอาหารในราคา 10 บาท (2 อย่าง 15 บาท) จึงมีแนวคิดในการสร้างเครือข่ายช่วยเหลือผู้รับโอกาสร่วมกับชุมชนศรีจันทร์ เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายในการเดินทางมารับอาหารที่โรงเรียนของอาสาสมัครชุมชนศรีจันทร์ประชาสรรค์ จึงปรับกระบวนการให้บริการอาหารใหม่ โดยให้อาสาสมัครรับอาหารจากชุมชนศรีจันทร์ไปส่งให้ผู้รับโอกาสแทน



## ขอบเขตผลกระทบของงาน

### เชิงคุณภาพ



## ผลการดำเนินงาน (เชิงคุณภาพ)

- ผู้ให้และผู้รับ** ได้ซึมซับความเอื้ออาทรต่อกันได้ร่วมแบ่งปันอาหารและกำลังใจทำให้
  - **ผู้ให้** มีความมุ่งมั่นตั้งใจและเต็มใจ ที่จะช่วยเหลือให้ผู้รับโอกาสเข้าถึงการบริการภาครัฐมากขึ้น
  - **ผู้รับ** มีกำลังใจมากขึ้น รู้สึกว่าได้รับการเหลียวแล ไม่ได้ถูกทอดทิ้งโดดเดี่ยว
- ญาติ/ผู้ใกล้ชิด** ของผู้รับโอกาส ได้รับอันติสงค์ผลบุญทางอ้อม จากปริมาณอาหารที่โรงเรียนจัดให้ มากพอรับประทานได้ 2-3 คนในครอบครัวและแบ่งปันเพื่อนบ้านใกล้เคียง
- แบ่งเบภาระ** - **ค่าใช้จ่าย** ครอบคลุมชีวิตผู้รับโอกาสในภาวะวิกฤติได้ในระดับหนึ่ง
  - **การเลี้ยงดู** ผู้สูงอายุ/ผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียน
- ผู้รับโอกาสมีกำลังใจ** และกล้าที่จะออกมามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมมากขึ้น

**เชิงปริมาณ** ในการให้บริการอาหารกลางวันฟรีที่โรงเรียน 7 โรงเรียน สำหรับผู้รับโอกาส จำนวน 55 คน 13 ชุมชน โดยใช้งบประมาณรายหัว 30 บาท/คน/วัน (งบประมาณเทศบาล 15 บาท งบประมาณโรงเรียน 15 บาท) สามารถบริหารจัดการกิจกรรม ได้ดังนี้

ผลการดำเนินงาน (เชิงปริมาณ)				
รายการ	ตั้งไว้	ใช้จริง	ประหยัด/ลด	รวม
<b>1. ผู้ให้บริการ (เทศบาล)</b>				
1. ประหยัดค่าอาหารกลางวัน/คน/วัน	25	15	10	300/ด/คน
2. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงรถนำส่งอาหาร/คน/วัน	10	-	10	300/ด/คน
<b>2. ผู้ให้บริการ (โรงเรียน)</b>				
ประหยัดค่าอาหารกลางวัน /คน/วัน	25	10	15	450/ด/คน
<b>3. ผู้รับบริการ</b>				
ประหยัดค่าอาหารกลางวัน /คน/วัน	25	-	25	750/ด/คน
<b>4. ลดบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
จำนวนเจ้าหน้าที่นำส่งอาหารผู้รับโอกาส 13 ชุมชน	13	-	13	13 คน
<b>5. เพิ่มอาสาสมัคร</b>				
อาสาสมัครดูแลผู้รับโอกาสจากชุมชน/โรงเรียน	13	116	-	<b>เพิ่ม 116คน</b>

## ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

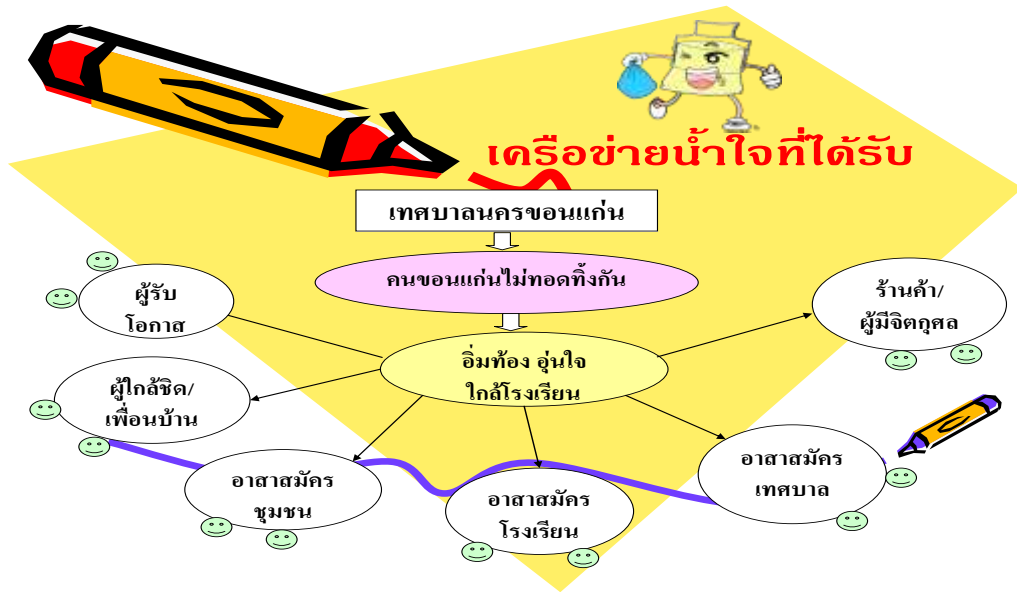
1. การให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย จะช่วยเหลือได้เฉพาะผู้ด้อยโอกาสที่ขึ้นทะเบียนโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกันเท่านั้น เพราะผู้รับโอกาสก่อนเข้ารับบริการ ต้องเข้าสู่กระบวนการลงพื้นที่สำรวจคัดกรองคุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อขึ้นทะเบียนช่วยเหลือตามกระบวนการ ทำให้ผู้ที่ทุกข์ยากลำบากส่วนหนึ่ง ยังไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทั่วถึง
2. การตั้งงบประมาณในการช่วยเหลือยังมีจำกัด
3. ผู้รับโอกาสบางคน มีที่อยู่อาศัยที่ไม่ใกล้โรงเรียนสังกัดเทศบาลใดเลย ทำให้ผู้รับโอกาสที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ ไม่สามารถใช้บริการได้ทุกคน

## แนวทางการพัฒนานวัตกรรมในอนาคต (COOK BYC)

1. จัดยานพาหนะเพื่ออำนวยความสะดวกให้อาสาสมัครชุมชนในการรับส่งอาหาร เช่น จักรยาน (COOK BYC) ให้ผู้รับโอกาสที่บ้านอยู่ไกลโรงเรียน
2. ขยายผลการทำงานเครือข่ายอาสาสมัครเพื่อผู้ด้อยโอกาสสู่ชุมชนอื่น
3. เชื่อมโยงเครือข่ายสู่โรงเรียนและร้านอาหารในชุมชน
4. ขยายเครือข่ายโดยให้ชุมชนลุกขึ้นมาดูแลคนใกล้ตัว
5. บูรณาการร่วมกับ อปท. ใกล้เคียง

## กระบวนการการให้บริการ COOK BYC (จักรยานอาสา)

1. สำรวจความต้องการของผู้รับโอกาสที่มีที่อยู่อาศัยไกลจากโรงเรียน
2. สำรวจความพร้อมโรงเรียนที่จะให้บริการอาหาร
3. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนองค์กรอาสาสมัคร /อาสาสมัครชุมชน เช่น อสม., อป.พร., อส.ปต., อส.ตร., อส.พด. เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครรับ - ส่งอาหาร เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่เข้าถึงและใกล้ชิดประชาชนในชุมชนมากที่สุด โดยเน้นคุณสมบัติของอาสาสมัคร คือ สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีจิตอาสา เสียสละเวลาได้และต้องสามารถปั่นจักรยานได้อย่างคล่องแคล่ว
4. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้องค์กรการกุศล หน่วยงาน องค์กร ร้านค้า ผู้มีจิตกุศล ทราบถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมเพื่อขอรับบริจาคจักรยานรับ - ส่งอาหาร
5. ดำเนินการรับ-ส่งอาหารกลางวัน เมื่ออาสาสมัคร / พาหนะ (จักรยาน) / โรงเรียนพร้อมให้บริการ โดยอาสาสมัครจะมีจักรยานที่รับบริจาคจากผู้มีจิตกุศล 1 คัน คอยรับปั่นโตอาหารจากโรงเรียน เพื่อนำไปส่งยังผู้รับโอกาสที่ไม่มีคนดูแล ที่มีที่อยู่ไกลจากโรงเรียนและร้านข้าวแกงที่เข้าร่วมโครงการ
6. ติดตามเพื่อประเมินผลการให้บริการเป็นระยะต่อไป



**บทสรุป**

การพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการ โดยการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครในชุมชนและการมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วน จะไม่ประสบผลสำเร็จเลย หากผู้ให้บริการไม่มี “จิตอาสา หรือจิตสาธารณะ” ที่จะให้ความช่วยเหลือ เสียสละ ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เอื้ออาทรต่อผู้ตกทุกข์ได้ยากอย่างจริงใจและออกมาจากจิตสำนึกภายในของผู้ให้อย่างแท้จริง จึงจะทำให้กระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้สามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถดูแลช่วยเหลือพึ่งพาตนเองได้ตามอัถภาพ จึงจะมีความยั่งยืนตลอดไป

# ภาพกิจกรรม



## จักรยานอาสาฯ

