



Token to Care : เงินหาย เงินหมด อย่าอดข้าว



แนวปฏิบัติที่ดีในด้านจัดการความรู้ของส่วนงาน

อภิญญา เขื่อนคำ ณัฐพงศ์ สัทธิสมบุญวงศ์ และสุพิศรา สุรินทรามนต์
กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการฯ
ทางลิงก์ <https://cmu.to/cmutokentocare>

ที่มาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) โดยมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะการสนับสนุนสวัสดิการนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

โครงการ “Token to Care : เงินหาย เงินหมด อย่าอดข้าว” จึงถูกริเริ่มขึ้น เพื่อช่วยนักศึกษาที่ประสบปัญหาทางการเงินฉับพลัน เช่น เงินจากทางบ้านล่าช้า หรือค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด โดยให้ความช่วยเหลือค่าอาหารในรูปแบบ Digital Token ที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วผ่าน CMU Mobile Application จำนวน 100 บาท/วัน โครงการนี้ไม่เพียงแก้ไขปัญหาทางการเงินในระยะสั้น แต่ยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 2 เป้าหมาย คือ เป้าหมายที่ 1: ยุติความยากจน (No Poverty) และเป้าหมายที่ 2: ยุติความหิวโหย (Zero Hunger)

โครงการนี้จึงสะท้อนถึงความใส่ใจของมหาวิทยาลัยในการดูแลนักศึกษา เปรียบเสมือนการสร้างครอบครัวที่มั่นใจว่านักศึกษาไม่ต้องเผชิญกับปัญหาความหิวโหย และสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีคุณภาพและมั่นคงภายในรั้วมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความเดือดร้อนทางการเงินอย่างจำเป็นอย่างเร่งด่วน จนไม่สามารถซื้ออาหารมารับประทานได้ โดยให้ความช่วยเหลือค่าอาหารในรูปแบบ Digital Token ที่เข้าถึงได้อย่างรวดเร็วผ่าน CMU Mobile Application จำนวน 100 บาท/วัน โดยไม่เกิน 5 วัน/ครั้ง ทั้งนี้ นักศึกษาไม่ต้องชำระเงินคืนมหาวิทยาลัย

2.2 เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ใน 2 เป้าหมายสำคัญ ดังนี้

- 1) เป้าหมายที่ 1 : ยุติความยากจน (No Poverty)
- 2) เป้าหมายที่ 2 : ยุติความหิวโหย (Zero Hunger)

2.3 สร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และติดตามผลนักศึกษาที่ขอรับความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นักศึกษาหรือคณะที่นักศึกษาสังกัด สามารถเสนอแนวทางการช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่นักศึกษา เช่น การจัดสรรทุนการศึกษา หรือการเสนอโอกาสในการทำงานพิเศษ เป็นต้น

แผนการดำเนินงาน

3.1 การวางแผนการดำเนินโครงการ

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ขั้นตอนการดำเนินงาน กระบวนการพิจารณา และวิธีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ
- 2) วางแผนกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ดังนี้
 1. นักศึกษายื่นคำขอผ่านแอปพลิเคชัน CMU Mobile Application
 2. เจ้าหน้าที่ติดต่อนักศึกษา โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ 3-5 นาที/คน
 3. เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลา 3-5 นาที/คน
 4. นักศึกษาที่ได้รับการอนุมัติจะได้รับการแจ้งเตือน ผ่าน CMU Mobile Application
 5. นักศึกษานำ Digital Token ไปใช้จ่ายร้านอาหารภายในมหาวิทยาลัยตามที่กำหนด
 6. นักศึกษาที่ไม่ได้รับการอนุมัติ เจ้าหน้าที่จะติดต่อนักศึกษาและแจ้งเหตุผลที่ไม่ได้รับการอนุมัติแก่นักศึกษา หรือแนะแนวทางอื่น ๆ เพิ่มเติม
 7. กรณีนักศึกษายื่นขอความช่วยเหลือเป็นประจำ ให้เจ้าหน้าที่จะประสานไปยังคณะที่นักศึกษาสังกัด เพื่อหาแนวทางช่วยเหลือนักศึกษาร่วมกัน
- 3) การพัฒนาระบบ Token to Care โดยร่วมมือกับทีมพัฒนา IT ใน 3 ระบบ ดังนี้
 1. ระบบสำหรับนักศึกษา (CMU Mobile Application)
 2. ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ (Web Application)
 3. ระบบรายงานผลการดำเนินโครงการ (Web Dashboard)

3.2 การประชาสัมพันธ์โครงการ

มีการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมเปิดตัวโครงการ CMU QUICK WIN และเปิดใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ ตั้งแต่วันที่ 9 กันยายน 2565 เป็นต้นมา

แผนการดำเนินงาน (ต่อ)

3.3 การติดตามและประเมินผล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือและการใช้ Digital Token เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของนักศึกษาอย่างเป็นระบบ

2) วิเคราะห์ฐานข้อมูลและติดตามผลนักศึกษาที่ขอรับความช่วยเหลือบ่อยครั้ง เพื่อให้นักศึกษาหรือคณะที่นักศึกษาสังกัด สามารถเสนอแนวทางการช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่นักศึกษา เช่น การจัดสรรทุนการศึกษา หรือการเสนอโอกาสในการทำงานพิเศษ เป็นต้น

3.4 การรายงานผลและปรับปรุงโครงการ

1) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ Web Dashboard ซึ่งรวบรวมข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับโครงการเพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การปรับปรุงโครงการ โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่ตอบโจทย์นักศึกษาในอนาคต

วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

4.1 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

โครงการ “Token to Care : เงินหาย เงินหมด อย่าอดข้าว” มีเป้าหมายหลักในการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความเดือดร้อนทางการเงินอย่างจำเป็นอย่างเร่งด่วน ให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว โดยการสนับสนุนค่าอาหารในรูปแบบ Digital Token ผ่าน CMU Mobile Application จำนวน 100 บาท/วัน ไม่เกิน 5 วัน/ครั้ง ทั้งนี้ นักศึกษาไม่ต้องชำระเงินคืนมหาวิทยาลัย

4.2 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

1) ข้อมูลการใช้บริการ ดังนี้

- ผู้มาใช้บริการ : จำนวน 5,081 ครั้ง
- ผู้ได้รับความช่วยเหลือ : จำนวน 3,193 ครั้ง (นักศึกษา 2,698 คน)
- ผู้ไม่ผ่านการอนุมัติ : จำนวน 1,076 ครั้ง
- ขอยกเลิกคำขอ : จำนวน 812 ครั้ง
- นักศึกษาใช้จ่ายร้านอาหาร : จำนวน 15,203 ครั้ง (814,259.-บาท)
- เหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนที่นักศึกษายื่นขอ ดังนี้
 - ลำดับ 1 : ผู้ปกครองส่งเงินให้ไม่ทัน 1,811 ครั้ง
 - ลำดับ 2 : มีค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากที่วางแผนไว้ 1,354 ครั้ง
 - ลำดับ 3 : เงินหมด 1,170 ครั้ง
 - ลำดับ 4 : เงินจากการทำงานพิเศษยังไม่ออก 360 ครั้ง

2) การวิเคราะห์ฐานข้อมูลและติดตามผลนักศึกษาที่ขอรับความช่วยเหลือ พร้อมทั้งส่งต่อข้อมูล ให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาและดำเนินการสนับสนุนเพิ่มเติมตามนโยบายของแต่ละหน่วยงาน

3) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและร้านค้าพันธมิตร เพื่อมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและช่วยเหลือนักศึกษา โดยร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเพิ่มยอดขาย ซึ่งเกิดจากโครงการที่ช่วยให้นักศึกษาเข้าถึงกลุ่มนักศึกษาที่มีความต้องการรับความช่วยเหลืออย่างแท้จริง

4) โครงการได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ สามารถคว้ารางวัลอันดับ 3 จากการประกวด World’s Universities with Real Impact (WURI) ในหมวด Student Support & Engagement

4.3 การประเมินผลลัพธ์

1) การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ประโยชน์ที่ได้รับ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยใช้วิธีการสะท้อนผลลัพธ์ผ่าน Feedback เพื่อสร้างแนวทางในการปรับปรุงโครงการให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

2) การพัฒนาระบบในอนาคต

ในอนาคตมีแผนพัฒนาระบบให้มีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับการใช้งานในหน่วยงานอื่น ๆ โดยมุ่งเน้นความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล การรายงานผล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอแนวทางการช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่นักศึกษาที่มีความต้องการความช่วยเหลือ การขยายการใช้งานนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างและเพิ่มโอกาสในการให้การสนับสนุนทั้งหน่วยงานและนักศึกษาที่ได้รับประโยชน์จากระบบอย่างสูงสุด