

มติใหม่ของงานจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑน์มหาวิทยาลัยมหิดล  
กับการพัฒนานักศึกษายุวมัคคุเทศก์ (โครงการ MU Guide)  
Happy STOU Library: A New Approach of Mahidol University Archives  
and Museums Division on the Development of Student-led  
Campus Tour: MU Guide Project

เพชรดา ฐิติยาภรณ์ อาทิตยา ทรัพย์สิน  
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail: petchrada.thi@mahidol.edu

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องมติใหม่ของงานจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑน์มหาวิทยาลัยมหิดล กับการพัฒนานักศึกษายุวมัคคุเทศก์ (โครงการ MU Guide) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักศึกษายุวมัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมระหว่างปี พ.ศ. 2554-2559 มาประเมินผล วิเคราะห์ความพึงพอใจ และสรุปบทเรียนเพื่อเป็นต้นแบบการจัดฝึกอบรมนักศึกษายุวมัคคุเทศก์ที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการตอบรับระดับดี

จากการศึกษาพบว่า การจัดฝึกอบรมนักศึกษายุวมัคคุเทศก์ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม และรูปแบบกิจกรรม ดังนี้ จำนวนนักศึกษาที่เข้าอบรมไม่ควรเกิน 30-40 คน กิจกรรมไม่ควรเกิน 4 กิจกรรม เพื่อการเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ ควรเน้นการศึกษาข้อมูลที่อยู่ในมหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบ และ รุ่นพี่ควรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับนักศึกษาที่เข้าอบรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาต่างๆ ที่สนใจศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนานักศึกษายุวมัคคุเทศก์ของสถาบัน โดยสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของสถาบันนั้น

### คำสำคัญ:

จดหมายเหตุและพิพิธภัณฑน์, แคมปัส, มหาวิทยาลัยมหิดล, การอบรมมัคคุเทศก์,  
นักศึกษายุวมัคคุเทศก์

### Abstract

This study investigated a new approach to the operation of Mahidol University Archives and Museums Division, and the development of the student-led campus tour (the MU Guide Project). The aims were to further our understanding of the effectiveness of the training process. Post-training survey of the trainees between 2011-2016 was analyzed for the satisfaction and lesson-learned. The results showed that

the number of participants and the activity format should be considered as one of the major factors. In order to achieve effective learning, the number of trainees should not exceed 30-40 students, while the activities should not be more than 4. The emphasis should be in disseminating information of the university as well as the surrounding community. The senior students should share their experience with the trainees in order to create a stronger bond with the organization. This study could be beneficial to other academic institutions that are interested in developing student-led campus tour. Customization of the program could also be carried out as appropriate.

**Keyword:**

Archives and Museums, Campus, Mahidol University, Guide Training, Student Guide

**บทนำ**

มหาวิทยาลัยมหิดล มีนโยบายส่งเสริมและพัฒนางานด้านจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ โดยสนับสนุนให้มีการจัดสร้างจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดลขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางแห่งแรงบันดาลใจ ในการส่งต่อเรื่องราวอันมีคุณค่าของมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมและสังคมภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งควรรับรู้เกี่ยวกับพระราชประวัติสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก และประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและสามารถถ่ายทอดเรื่องราวเหล่านี้แก่บุคคลอื่น ได้อย่างถูกต้อง โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณเสด็จเปิดจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา เป็นสถานที่จัดแสดงนิทรรศการถาวรในแนวคิด “ฟ้า รุ่ง ดิน ธาตุ” ประกอบด้วยส่วนจัดแสดงนิทรรศการ 3 ส่วน คือ หอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก หอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล และห้องจดหมายเหตุแผนที่และผังแม่บท

การพัฒนา นักศึกษายูวมัคคุเทศก์มหาวิทยาลัยมหิดล หรือ MU Guide ถือเป็นงานเชิงรุกที่สร้างสรรค์ และเป็นมิติใหม่สำหรับงานด้านจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย ที่นอกเหนือไปจากงานประจำในการดูแลเอกสารและวัตถุต่างๆ การนำชมพิพิธภัณฑ์ หรือการจัดทำนิทรรศการ แต่คืองานที่ได้เจาะกลุ่มเป้าหมายไปยังนักศึกษา เพื่อให้บริการสารสนเทศ และบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเวลาเดียวกัน โดยมีหัวใจสำคัญ คือ การบ่มเพาะให้นักศึกษาได้รับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย ได้เกิดภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร เกิดความผูกพัน และสมัคใจในการทำงานจิตอาสาเพื่อมหาวิทยาลัย เป็นอีกก้าวที่งานจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์สามารถทำได้ดี ในการทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ไม่รู้จบสำหรับนักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร

อย่างไรก็ตาม การพัฒนานักศึกษายูวมัคคุเทศก์ให้สามารถเป็นผู้แทนสถาบันในการบอกเล่าเรื่องราวทางด้านประวัติศาสตร์นั้น มิใช่เรื่องง่าย เนื่องจากเป็นงานจิตอาสา อาศัยความชอบส่วนบุคคล และความพร้อมของนักศึกษาในการนำชม ทั้งทางด้านภาษา ทักษะการพูด การศึกษาข้อมูลเชิงลึก และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการชีวิตของนักศึกษาที่มีให้ภารกิจ MU Guide กระทบกับการเรียน จึง

ต้องมีกระบวนการผลิตนักศึกษาภูมิภาคที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้ความรู้ และบ่มเพาะนักศึกษาให้มีศักยภาพที่เพียงพอในการทำหน้าที่ภูมิภาคได้ ฝ่ายจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ได้สร้างกระบวนการพัฒนานักศึกษาภูมิภาคขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินงานหลักๆ 3 ส่วน คือ

1. จัดอบรมนักศึกษา MU Guide เพื่อให้ความรู้และฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ภูมิภาค โดยไม่จำกัดคณะ สถาบัน
2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริง ในการนำชมจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล และบรรยากาศโดยรอบมหาวิทยาลัย
3. จัดโครงการให้ความรู้เพิ่มเติม จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อเปิดโลกทัศน์ และสร้างแรงบันดาลใจให้นักศึกษาได้ศึกษาเป็นแบบอย่าง และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่



ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการพัฒนา MU Guide

การอบรมนักศึกษา MU Guide ถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญ ที่มีการพัฒนารูปแบบและปรับเปลี่ยนวิธีการ โดยคำนึงถึงเสียงตอบรับของผู้เข้ารับการอบรม และข้อคิดเห็นของคณะทำงาน เพื่อให้กิจกรรมดังกล่าวมีประสิทธิภาพ สามารถคัดสรรนักศึกษาที่คุณสมบัติเหมาะสม มีใจรัก และสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมที่จะเป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยในการถ่ายทอดเรื่องราวอันน่าภาคภูมิใจ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับฟังการบรรยาย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักศึกษาภูมิภาค
2. เพื่อประเมินผลการจัดฝึกอบรมนักศึกษายุภูมิภาค ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2559
3. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมนักศึกษายุภูมิภาค
4. เพื่อสรุปบทเรียนการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักศึกษายุภูมิภาค

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการศึกษาแนวทางการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักศึกษายุภูมิภาค (MU Guide) ใช้วิธีการตามหลักวงจรการควบคุมคุณภาพ PDCA หรือ วงจรเดมิง (Deming Cycle) มาเป็นเครื่องมือวิเคราะห์และสรุปผลดังนี้

1. Plan การวางแผน คือ การกำหนดขอบเขตการศึกษา โดยเจาะจงศึกษาเรื่องการจัดฝึกอบรม เนื่องจากเป็นกระบวนการแรกในการพัฒนานักศึกษายุภูมิภาค (MU Guide)
2. Do การปฏิบัติตามแผน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2559 เกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ ความเหมาะสมของตารางกิจกรรม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากรุ่นพี่ ความรู้ที่ได้รับจากโครงการ สถานที่จัดงาน และการเยี่ยมชมหอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก และหอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล

3. Check การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมจากผู้เข้ารับการอบรม โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมนักศึกษาอายุมัคคุเทศก์

4. Act การปรับปรุงแก้ไข คือ การสรุปบทเรียนจากผลวิเคราะห์ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการจัดฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมกับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

โดยการศึกษา ได้เน้นการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่จัดกิจกรรม และรูปแบบกิจกรรมดังนี้

1. **สถานที่จัดกิจกรรม** ในแต่ละปีมีการใช้สถานที่จัดกิจกรรมแตกต่างกันตามโอกาสและความเหมาะสมในช่วงเวลานั้น โดยเน้นการเยี่ยมชมหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล และแหล่งเรียนรู้ที่น่าสนใจ มีการเปรียบเทียบระหว่างสถานที่ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ว่าสถานที่ใดเหมาะสมต่อการจัดกิจกรรมมากกว่ากัน

**ตารางที่ 1** แสดงสถานที่จัดกิจกรรม ในปี พ.ศ. 2554-2559

ปี	สถานที่จัดกิจกรรม
พ.ศ. 2554	- หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย (1) หอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก ชั้น 3 (2) หอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล ชั้น 2-3 อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล (3) หอจดหมายเหตุแผนที่และผังแม่บท อาคารศาลาฯ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม - Campus Tour โดยรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลาฯ
พ.ศ. 2555	- หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย (1) หอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก ชั้น 3 (2) หอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล ชั้น 2-3 อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล (3) หอจดหมายเหตุแผนที่และผังแม่บท อาคารศาลาฯ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม - Campus Tour โดยรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลาฯ - พิพิธภัณฑ์วัดมะเกลือ ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2556	- หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย (1) หอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก ชั้น 3 (2) หอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล ชั้น 2-3 อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล - หอพระราชประวัติศรีสวรินทิราราชภักดีและหอพระราชประวัติบรมราชบุพการีกิติติประกาศ อาคารมหิตลอุดุลเดช-พระศรีนครินทร์ คณะพยาบาลศาสตร์ - Campus Tour โดยรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลาฯ
พ.ศ. 2557	- หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล บางกอกน้อย ณ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน และห้องโถงธนบุรี อาคาร 2 ห้องสมเด็จพระบรมราชชนก หอจดหมายเหตุศิริราช ห้องมหิตลอุดุลเดช หอสมุดศิริราช พิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทย และพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช 5 แห่ง

ปี	สถานที่จัดกิจกรรม
พ.ศ. 2558	- แหล่งเรียนรู้ชุมชน อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม - Campus Tour โดยรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา - หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย (1) หอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก ชั้น 3 (2) หอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล ชั้น 2-3 อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล
พ.ศ. 2559	- อุทยานธรรมชาติวิทยาสิรีรุกขชาติ - หอพระราชประวัติศรีสวรินทิราราชภักดี และหอพระราชประวัติบรมราชูปถัมภ์ศิริกิติติประกาศ - Campus Tour โดยรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา - หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล

2. **รูปแบบกิจกรรม** ในแต่ละปีมีการจัดกิจกรรมตามความเหมาะสมของสถานที่ โดยคำนึงถึงการถ่ายทอดเนื้อหาทางด้านประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล การรับฟังบรรยาย และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับรุ่นพี่ เพื่อการพัฒนาให้นักศึกษาให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ MU Guide ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2 แสดงรูปแบบกิจกรรม ในปี พ.ศ. 2554-2559

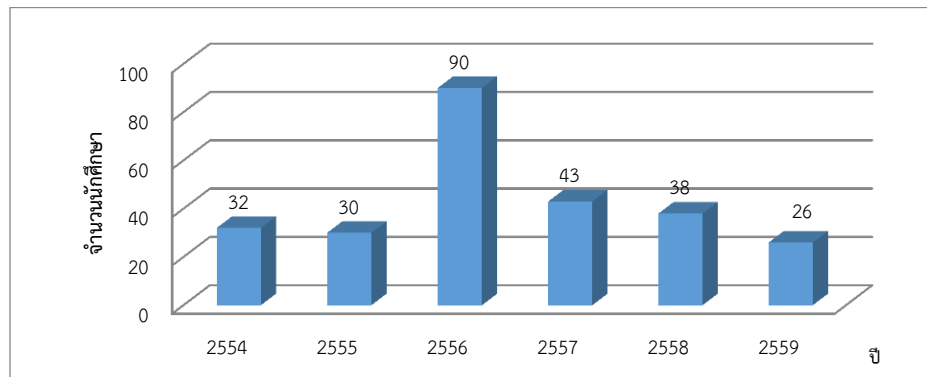
ปี	รูปแบบกิจกรรม
พ.ศ. 2554	1. เยี่ยมชมหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล 2. กิจกรรม Campus Tour ชมบรรยากาศรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา 3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากร
พ.ศ. 2555	1. เยี่ยมชมหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล 2. กิจกรรม Campus Tour ชมบรรยากาศรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา 3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากร และรุ่นพี่ MU Guide 4. ร่วมพิธีเปิดพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น 5. ฟังบรรยาย
พ.ศ. 2556	1. เยี่ยมชมหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล 2. เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์คณะพยาบาลศาสตร์ 3. ร่วมพิธีเปิดนิทรรศการ “พระชันษา 100 ปีฯ” 4. กิจกรรม Campus Tour ชมบรรยากาศรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา 5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากร และรุ่นพี่ MU Guide
พ.ศ. 2557	1. เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล บางกอกน้อย 2. เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล บางกอกน้อย 3. กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อฝึกปฏิบัติเป็นยุวมัคคุเทศก์ 4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากร และรุ่นพี่ MU Guide

ปี	รูปแบบกิจกรรม
พ.ศ. 2558	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาและทำกิจกรรมร่วมกับแหล่งเรียนรู้ชุมชน อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม</li> <li>2. เยี่ยมชมหอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก หอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล</li> <li>3. กิจกรรม Campus Tour ชมบรรยากาศรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา</li> <li>4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากร และรุ่นพี่ MU Guide</li> </ol>
พ.ศ. 2559	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ และแหล่งเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ได้แก่ อุทยานธรรมชาติวิทยาสีริรุกชาติ พิพิธภัณฑ์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และ Campus Tour</li> <li>2. กิจกรรม Campus Tour ชมบรรยากาศรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา</li> <li>3. เยี่ยมชมหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยมหิดล และจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อฝึกปฏิบัติเป็นยุวมัคคุเทศก์</li> <li>4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากร และรุ่นพี่ MU Guide</li> </ol>

#### ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา นักศึกษายุวมัคคุเทศก์ (MU Guide) ผ่านการอบรมยุวมัคคุเทศก์ตั้งข้อมูลข้างต้น พบข้อมูลเปรียบเทียบในระยะ 6 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2559 เกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ดังนี้

- จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการในปี พ.ศ. 2554-2559



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ

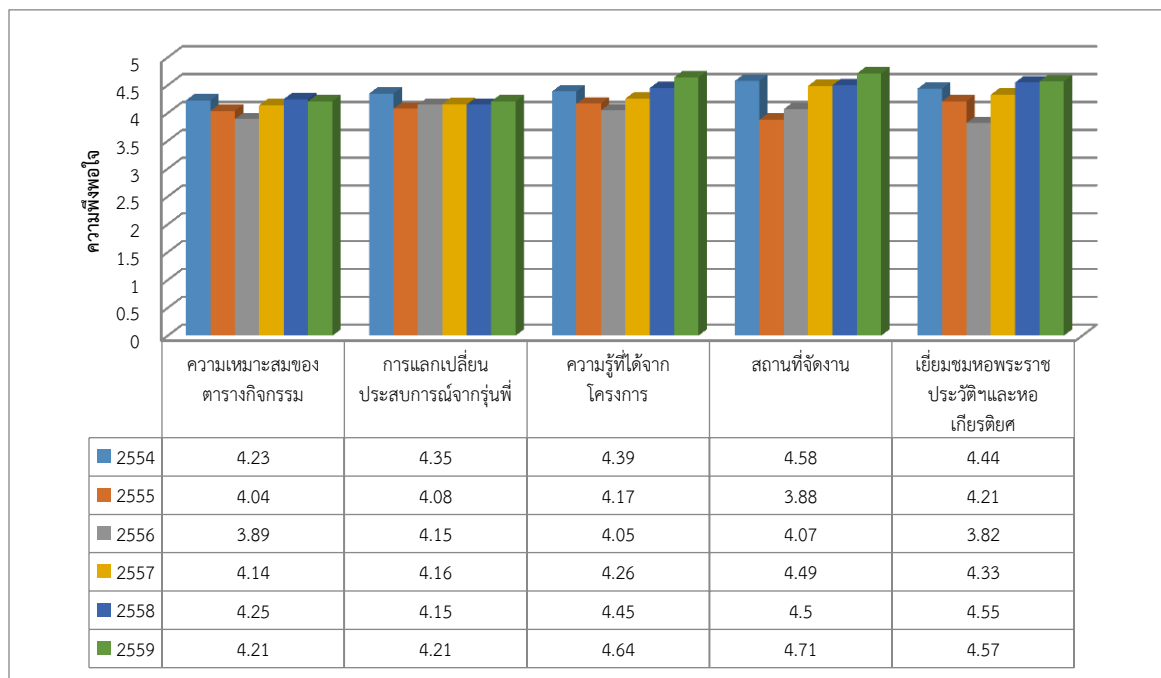
จากภาพที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนนักศึกษาในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนสูงสุด คือ 90 คน เนื่องจากเป็นปีแรกที่ส่งหนังสือไปยังทุกส่วนงานที่มีการเรียนการสอน เพื่อขอความอนุเคราะห์ส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ โดยไม่จำกัดจำนวน และยังคงเปิดรับนักศึกษาที่สมัครด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อนักศึกษามีจำนวนมากขึ้น ทำให้ปฏิสัมพันธ์และความใกล้ชิดระหว่างนักศึกษา MU Guide รุ่นพี่และรุ่นน้องลดน้อยลง ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลนักศึกษาได้ไม่ทั่วถึง และเป็นอุปสรรคต่อการบริการให้ความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ ที่อาศัยความตั้งใจและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บรรยายกับผู้ฟัง เป็นผลที่สอดคล้องกับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2556 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด คือ 4.0

ดังนั้น การจัดอบรมยุวมัคคุเทศก์จึงควรมีจำนวนไม่เกิน 30-40 คน เพื่อการดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง สร้างความใกล้ชิดและปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา และเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จัดบรรยายได้อย่างสะดวก โดยการเปิดรับสมัครนักศึกษานั้น ควรประชาสัมพันธ์ไปยังทุกคณะสถาบัน เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนได้เข้าร่วมการอบรม ทั้งนี้ ยังเป็นผลดีต่อนักศึกษาที่จะได้รับความเห็นชอบและการสนับสนุนจากคณะในการเข้าร่วมโครงการ MU Guide ทำให้นักศึกษา MU Guide ที่สะดวกมาปฏิบัติงานต้อนรับมีจำนวนมากขึ้น สามารถสลับกันทำหน้าที่ในช่วงเวลาที่ติดเรียน หรืออยู่ต่างวิทยาเขตได้

- ผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ในปี พ.ศ. 2554-2559

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ปี พ.ศ. 2554-2559

รายการสำรวจความพึงพอใจ	ปี						ค่าเฉลี่ย (กิจกรรม)
	2554	2555	2556	2557	2558	2559	
ความเหมาะสมของตารางกิจกรรม	4.23	4.04	3.89	4.14	4.25	4.21	4.13
การแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากรุ่นพี่	4.35	4.08	4.15	4.16	4.15	4.21	4.18
ความรู้ที่ได้จากโครงการ	4.39	4.17	4.05	4.26	4.45	4.64	4.33
สถานที่จัดงาน	4.58	3.88	4.07	4.49	4.50	4.71	4.37
เยี่ยมชมหอพระราชประวัติฯ และหอเกียรติยศฯ	4.4	4.21	3.82	4.33	4.55	4.57	4.32
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (ปี)</b>	<b>4.40</b>	<b>4.08</b>	<b>4.00</b>	<b>4.28</b>	<b>4.38</b>	<b>4.47</b>	



ภาพที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

จากตารางที่ 3 และภาพที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2559 ว่าอยู่ในระดับดี สามารถอภิปรายผลและเสนอข้อเสนอแนะได้ดังนี้

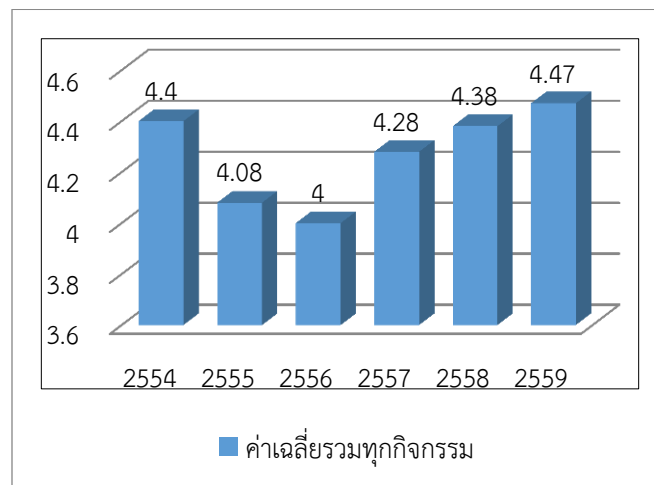
1. ความเหมาะสมของตารางกิจกรรม ไม่ควรเกิน 4 กิจกรรม ต่อการจัดกิจกรรม 1 วัน เพื่อให้เวลานักศึกษาในการเรียนรู้และรับฟังข้อมูลจากวิทยากรและรุ่นพี่ MU Guide และป้องกันมิให้นักศึกษารู้สึกอ่อนล้าจนเกินไป หรือมีสมาธิในการร่วมกิจกรรมน้อยลง สังเกตว่าปี พ.ศ. 2556-2557 ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าปีอื่นเนื่องจากมีกิจกรรมมาก ประกอบกับปัจจัยอื่น คือ สถานที่จัดกิจกรรมและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการยังไม่เหมาะสม

2. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากรุ่นพี่ ปี พ.ศ. 2559 มีระดับความพึงพอใจดีขึ้น เนื่องจากมีการปรับรูปแบบกิจกรรมให้รุ่นพี่มีบทบาทในการร่วมทำกิจกรรม และเข้ากลุ่มให้คำปรึกษาแก่รุ่นน้องที่เข้ารับการอบรมมากขึ้น

3. ความรู้ที่ได้จากโครงการ นักศึกษาสนใจศึกษาข้อมูลที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบ เพราะสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการนำชมได้มากที่สุด ดังผลความพึงพอใจ ในปีพ.ศ. 2558-2559

4. สถานที่จัดกิจกรรม ปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2559 นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด และเป็นปีที่จัดกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา เท่านั้น มิได้เดินทางไปเรียนรู้นอกพื้นที่ ดังนั้น คณะทำงานจึงควรพิจารณาจัดโครงการในมหาวิทยาลัยเป็นหลัก เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยได้เต็มที่ ไม่เหนื่อยล้ากับการเดินทางจนเกินไป

5. การเยี่ยมชมหอพระราชประวัติสมเด็จพระบรมราชชนก และหอเกียรติยศแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าในปี พ.ศ. 2559 มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเนื่องจากมีการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการในพิพิธภัณฑ์ ส่งผลให้นักศึกษาที่เข้าอบรมได้รับข้อมูลและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง



ภาพที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกกิจกรรม (ปี)

นอกจากนี้ จากภาพที่ 4 พบว่าการจัดกิจกรรมในปี พ.ศ. 2559 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกกิจกรรมสูงสุด คือ 4.47 สามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดอบรมยุวมัคคุเทศก์ MU Guide ที่มีความเหมาะสม และเป็นพื้นฐานที่ดีไปสู่กระบวนการต่อไป ในการพัฒนานักศึกษายุวมัคคุเทศก์ที่มีประสิทธิภาพได้



## การนำไปใช้ประโยชน์

การพัฒนา นักศึกษายุวมัคคุเทศก์เป็นมิติใหม่และงานที่ทำทนายสำหรับหน่วยงานด้านจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ ในการส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีบทบาทเป็นผู้แทนสถาบันในการถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย จากการรวบรวมข้อมูลตลอดระยะเวลา 6 ปี พบว่าปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ คือ ความสนใจของนักศึกษาที่เข้ามาเข้าร่วมอบรมและมาปฏิบัติงาน รวมถึงความพร้อมของหน่วยงานในการเผยแพร่ทรัพยากรที่มีอยู่จำนวนมากในการให้ความรู้ นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษา บุคลากร และองค์กร มีผลให้นักศึกษามีความผูกพัน และมีใจรักในงานมากขึ้น อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญคือเรื่องของเวลา และการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา หากนักศึกษามีได้มาปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง หรือขาดการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล ก็จะกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ MU Guide ในภาพรวม

การพัฒนา นักศึกษายุวมัคคุเทศก์นั้น นอกจากเป็นโอกาสในการส่งเสริมให้นักศึกษาได้แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์แล้ว ยังเป็นการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ในการเผยแพร่สารสนเทศ ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์อันดีงามให้แก่มหาวิทยาลัย การสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน และการสร้างความร่วมมือเครือข่ายกับนักศึกษาอีกด้วย อนึ่ง รูปแบบกระบวนการพัฒนานักศึกษานี้เหมาะสำหรับมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาวิธีการให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับแนวทางของสถาบันการศึกษาอื่นๆ ได้โดยมีข้อเสนอแนะ คือ

(1) สถาบันการศึกษาควรสร้างการรับรู้ให้ทุกคณะสถาบันเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษามาปฏิบัติหน้าที่ยุวมัคคุเทศก์ได้

(2) สถาบันการศึกษาควรหาจุดร่วมในการสร้างแรงบันดาลใจให้นักศึกษามาปฏิบัติหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราว เช่น มหาวิทยาลัยมหิดลเน้นการถ่ายทอดเรื่องราวอันทรงคุณค่าของสมเด็จพระบรมราชชนก และความเป็นมาของมหาวิทยาลัยทางการแพทย์สู่ความเป็นมหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน เป็นต้น

(3) หน่วยงานที่จัดอบรมควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกับนักศึกษา เสมือนครอบครัว ที่มีความสัมพันธ์อันดี และห่วงใยซึ่งกันและกัน เพื่อให้นักศึกษารู้สึกสบายใจ สนุก และรักในงาน

(3) หน่วยงานที่ดำเนินการจัดกิจกรรมควรมุ่งคำนึงถึงเสียงตอบรับของผู้เข้าร่วมอบรม มีการประเมินผลและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม

(4) หน่วยงานที่ดำเนินการควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำหน้าที่ที่หลากหลาย เพราะศักยภาพแต่ละคนโดดเด่นไม่เหมือนกัน อาจเป็นได้ทั้งเบื้องหน้าหรือเบื้องหลัง ตามที่นักศึกษาสนใจและมีความพร้อม

## รายการอ้างอิง

Knapp, Herschel. (2014). Introductory statistics using SPSS. Thousand Oaks, Calif.: SAGE.

Baran, Roger Joseph. (2008). Principles of customer relationship management. Mason, Ohio: Thomson/South-Western.

ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2547). แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ = Practical PDCA (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.