



การพัฒนาแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
Development of a Learning Model to Enhance Service Mind of Thai Police Officers

สรช ชาติทอง¹, มนัสวสน โกวิทยา², และ มิ่งขวัญ คงเจริญ³

Saracha Chatthong¹, Manaswas Kovitaya², and Mingkwan Kongjaroen³

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่อง การพัฒนาแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการเรียนรู้ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) กระบวนการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ (1.1) ขั้นผ่านประสบการณ์ (1.2) ขั้นผ่านการสะท้อนความคิด (1.3) ขั้นผ่านการตัดสินใจ และ (1.4) ขั้นผ่านการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 2) หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการมี 8 ข้อ ได้แก่ (2.1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2.2) การดำรงตนเหมาะสม (2.3) การช่วยเหลือประชาชน (2.4) การรู้จักควบคุมอารมณ์ (2.5) การมีความซื่อสัตย์สุจริต (2.6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (2.7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (2.8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบมี 2 ปัจจัย ได้แก่ (3.1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน และบุคคลภายนอก (3.2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ และ 4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบ ประกอบด้วย 2 เงื่อนไข ได้แก่ (4.1) เงื่อนไขจากบุคคล ประกอบด้วย ความพร้อมของผู้เรียน ประสบการณ์ พื้นฐานการศึกษา และวิธีการสะท้อนความคิด (4.2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน ประกอบด้วย รางวัลและแรงจูงใจ บทลงโทษทางวินัย และความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการ

คำสำคัญ: รูปแบบการเรียนรู้ / จิตสำนึกการบริการ / ข้าราชการตำรวจไทย

Article Info: Received 16 March, 2018; Received in revised form 12 November, 2018; Accepted 21 December, 2018

¹ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิชาการศึกษาระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อีเมล: saracha14@hotmail.com

Ph.D. Candidate in Non-Formal Education Division, Department of Lifelong Education, Faculty of Education, Chulalongkorn University Email: saracha14@hotmail.com

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษาระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีเมล: manaswas@yahoo.com

Lecturer in Non-Formal Education Division, Department of Lifelong Education, Faculty of Education, Chulalongkorn University Email: manaswas@yahoo.com

³ อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล: mingkwan305@hotmail.com

Lecturer in Department of Adult Education and Lifelong Education, Faculty of Education, Srinakharinwirot University Email: mingkwan305@hotmail.com

Abstract

The study “Development of a Learning Model to Enhance Service Mind of Thai Police Officers” aimed to develop a learning model to enhance service mind of Thai police officers. The participants in this study were Thai police officers who were on duty as inquiry officers. The results revealed that a learning model consists of four components: 1) the learning process which composes of: (1.1) learning through experience, (1.2) learning from reflection, (1.3) learning through decision making, and (1.4) learning from continuous practice; 2) the eight principles to enhance service mind which are : (2.1) to admire the monarchy’s institution, (2.2) to sustain appropriately, (2.3) to help people, (2.4) to be temperate, (2.5) to maintain honesty, (2.6) to take responsibility, (2.7) to sacrifice for the public interest, and (2.8) to keep learning and to continue self-development; 3) the factors of the model consist of two components as follows: (3.1) the personal factor including an instructor, learners, and outsiders along with colleagues, and (3.2) the environmental factors including the work environment and other environment; 4) the conditions of the model consists of two components: (4.1) personal conditions including learning readiness, experience, educational background and reflection methods, and (4.2) the environmental conditions including rewards and motivation, disciplinary punishment, and continuity of operation to enhance service mind.

KEYWORDS: A LEARNING MODEL / SERVICE MIND / THAI POLICE OFFICERS

บทนำ

บทบาทหน้าที่สำคัญของตำรวจและความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจไทย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) นอกจากการป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) และการปราบปรามอาชญากรรม (Crime repression) แล้วยังมีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วย ประชาชนจะมีภาพลักษณ์ว่าตำรวจเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้ทุกอย่างจากที่กล่าวมาแล้ว ทำให้การบริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและเป็นภารกิจงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบหลัก เรียกว่าเป็นหัวใจของงานตำรวจ (ประเสริฐ เมฆมณี, 2533) ที่ผ่านมามีภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจไทยในสายตาประชาชน คือ การเรียกรับผลประโยชน์ การเลือกปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อที่สถานีตำรวจ และการไม่ให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค นอกจากนี้สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติไม่มีหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจในการสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชนทั้งในสถานศึกษาและสถาบันการฝึกอบรมของข้าราชการตำรวจ ซึ่งการสร้างจิตสำนึกการบริการนั้นไม่สามารถทำได้ทันทีทันใด ต้องปลูกฝังจนเป็นนิสัยและต้องใช้เวลาในการสร้างนิสัยให้เป็นผู้บริการประชาชน โดยในการฝึกอบรมให้กับกลุ่มข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ นั้น ต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ เพราะผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะให้ความสนใจกับการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของตนเอง ผู้วิจัยได้ใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) (Knowles, 1980) เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ และใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative education) ในขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการสร้างกระบวนการเรียนรู้เนื่องจากแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเป็นแนวคิดที่เน้นการเรียนรู้จากภายในให้คิดและใคร่ครวญจนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งที่เรียนรู้ทำให้เกิดความเข้าใจในธรรมชาติของสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เพื่อให้จิตใจได้รับการพัฒนาอย่างแท้จริง (สมสิทธิ อัสตรณิธี, 2552) ทำให้ผู้เรียนเป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวคิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยเฉพาะกลุ่มของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจที่ให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ต้องติดต่อกับประชาชนเป็นหลัก โดยผู้วิจัยนำหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากประมวลจริยบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 (กองบัญชาการศึกษา, 2553) และจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554 มาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้ได้เนื้อหาการเรียนรู้และใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และนำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Knowles, 1980) มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยต่อไป

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน 2) วางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน

3) วิเคราะห์หาความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน 5) การออกแบบการเรียนรู้ร่วมกัน 6) การดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) ประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกันและใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่เป็นแนวคิดในการเข้าใจด้านในจิตใจของตนเองให้มีความเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ (Knowles, 1980) ในขั้นตอนการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาจิตใจและปัญญาของผู้เรียนให้เป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการ โดยเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามเนื้อหาของหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วิธีการวิจัย

ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจไทย

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เนื้อหา ได้แก่ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีลักษณะเป็นโครงสร้างหรือองค์ประกอบ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) กระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ได้แก่ (1.1) ขั้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (1.2) ขั้นการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนความคิด (1.3) ขั้นเรียนรู้ผ่านการตัดสินใจ และ (1.4) ขั้นเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2) หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 8 ข้อ ได้แก่ (2.1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2.2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (2.3) การช่วยเหลือประชาชน (2.4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ (2.5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (2.6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (2.7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (2.8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 2 ปัจจัย ได้แก่ (3.1) ปัจจัยด้านบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลระหว่างการทดลอง ซึ่งมาจาก ผู้สอน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้เรียน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชนที่มาติดต่อกับงาน (3.2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นสิ่งที่เกิดจากสถานการณ์ต่าง ๆ และมีผลต่อการใช้รูปแบบการเรียนรู้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้

4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ เป็นข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ มี 2 เงื่อนไข ได้แก่ (4.1) เงื่อนไขจากบุคคล เป็นข้อจำกัดจากตัวบุคคลในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ และ (4.2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน เป็นข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือสภาพแวดล้อมหรือข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคลในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เพื่อหาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย และลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลภาคสนามจากกรณีศึกษาที่ดี (Best practice) จากสถานีดำรวจที่ได้รับคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานีตำรวจจาก 5 ภูมิภาค ได้แก่ 1) สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี 2) สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี 3) สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ 4) สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง และ 5) สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ด้วยการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ในสถานีดำรวจและสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีดำรวจดังกล่าว เพื่อยืนยันหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้น โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อหาหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ

ตำรวจไทย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิยืนยันหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Knowles, 1980) 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน 2) วางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 3) วิเคราะห์หาความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน 5) การออกแบบการเรียนรู้ร่วมกัน 6) การดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) ประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกัน และใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่เป็นแนวคิดในการเข้าใจด้านในจิตใจของตนเอง ให้มีความเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ ในขั้นตอนการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในขั้นตอนที่ 6) เพื่อพัฒนาจิตใจและปัญญาของผู้เรียนให้เป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการ โดยเนื้อหาของกิจกรรมการเรียนรู้นั้น ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามเนื้อหาของหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น โดยให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เป็นไปตามแนวทางของหลักการจิตตปัญญาศึกษาที่ประกอบด้วย (1) มีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (2) มีการสะท้อนการคิด และ (3) มีการยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง แล้วกร่างรูปแบบดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาและองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ปรับแก้ไขรูปแบบการเรียนรู้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เตรียมขั้นตอนทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้และหาปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยโดยจัดทดลองกับสถานีตำรวจจำนวน 1 สถานีตำรวจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการคัดเลือกโดยเฉพาะเจาะจง เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเฉพาะด้านพนักงานสอบสวนต่ำสุดในปี พ.ศ. 2557 โดยคัดเลือกข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจจำนวน 3 นายที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมตลอดระยะเวลาที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และหาปัจจัยเงื่อนไขของการนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจ

ไทยไปใช้ และผู้วิจัยสรุปผลที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และปรับปรุงโครงสร้างองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ก่อนสรุปผลข้อมูลที่ได้ของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตลอดจนปัจจัยเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้

สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบการเรียนรู้ที่ได้นั้นมีลักษณะเป็นโครงสร้างหรือองค์ประกอบ โดยมีองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ ได้แก่ 1) กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบ การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

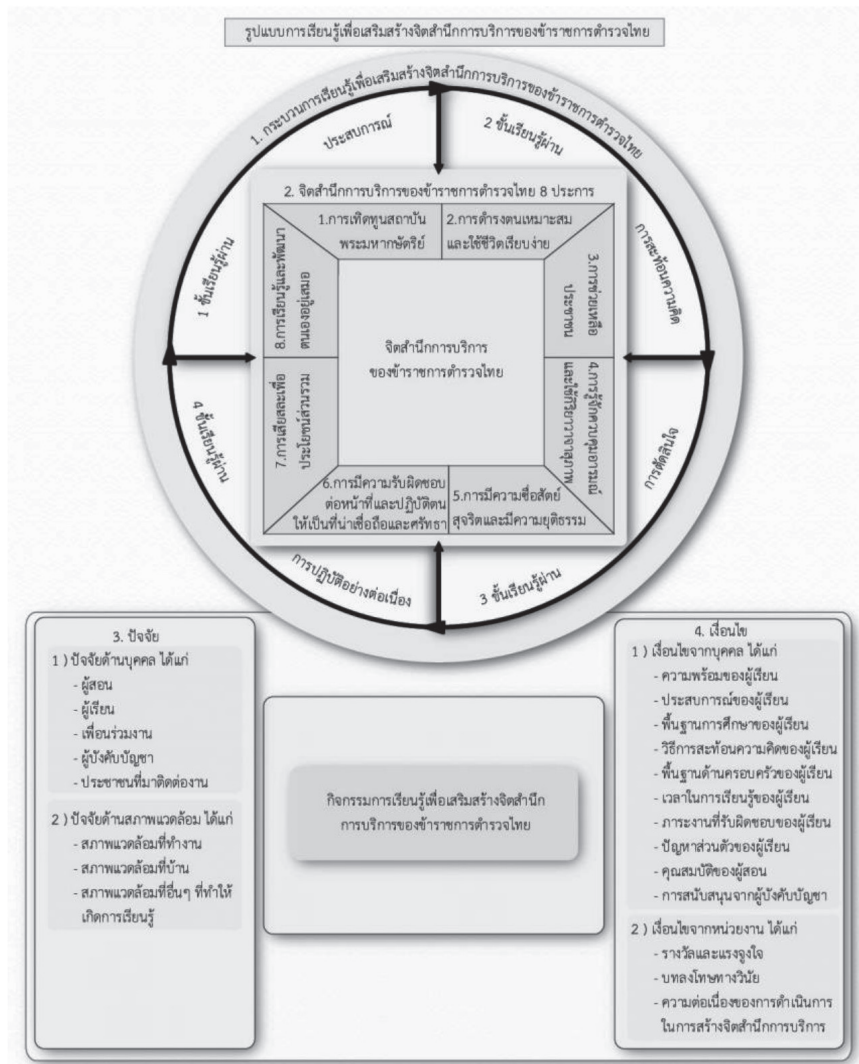
1. ผลการวิเคราะห์หลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 8 ข้อ ประกอบด้วย (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรหรือพระบรมราโชวาทมาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ (2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภโลภมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ (3) การช่วยเหลือประชาชน หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในการติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจด้วยความสะดวกรวดเร็ว (4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ หมายถึง ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพและใช้คำพูดที่สุภาพต่อประชาชน (5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม

มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ มีความรู้สึกนึกคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อเพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จ ลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ กำหนดไว้ (7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม และ (8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ด้วยความอุตสาหะวิริยะ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการตำรวจโดยผู้วิจัยได้นำหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จัดทำเป็นเนื้อหาของกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสอนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

2. ผู้วิจัยนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่มีลักษณะเป็นโครงสร้างไปจัดทดลองโดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ได้พัฒนาขึ้นกับกลุ่มทดลองที่เป็นข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนจำนวน 3 นายในสถานีตำรวจแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองประกอบด้วย 1) แบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการ 2) แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการ 3) แบบวัดผลความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในภาพรวม 4) แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม 5) แบบสัมภาษณ์ และ 6) แบบสอบถามปัจจัยและเงื่อนไขของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้เตรียมเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้เป็นเนื้อหาหลักที่ยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยจำนวน 8 ข้อ โดยให้ผู้เรียนรู้ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในกลุ่ม ให้มี

การสะท้อนการคิด และให้ผู้เรียนใช้เวลาในการคิดทบทวนเนื้อหาตามที่จัดกิจกรรมและกลับมาพูดคุยกันในกลุ่มเรื่องเนื้อหาอีกครั้ง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยอมรับหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการและนำไปปฏิบัติต่อเนื่อง 3. รูปแบบการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่พัฒนาขึ้นมี 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) กระบวนการของการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจไทยที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง มีการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ตามขั้นตอนดังนี้ (1.1) ขั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (1.2) ขั้นเรียนรู้ผ่านการสะท้อนการคิด (1.3) ขั้นการตัดสินใจ และ (1.4) ขั้นยอมรับและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 2) หลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 8 ข้อ ดังนี้ (2.1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2.2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (2.3) การช่วยเหลือประชาชน (2.4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ (2.5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (2.6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (2.7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (2.8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ มี 2 ปัจจัยดังนี้ (3.1) ปัจจัยด้านบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง โดยมีผลมาจากบุคคล ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน และบุคคลภายนอก ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ประชาชนที่มาติดต่อกัน และ (3.2) ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม เป็นข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม หรือหน่วยงาน หรือข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่อื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ เช่น สภาพแวดล้อมในสถานที่พบปะพูดคุยสนทนา ร้านกาแฟ ร้านอาหาร เป็นต้น และ 4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ มี 2 เงื่อนไขดังนี้ (4.1) เงื่อนไขจากบุคคล เป็นข้อตกลงพิเศษที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย ความพร้อมของผู้เรียน ประสบการณ์ของผู้เรียน พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน วิธีการสะท้อนความคิดของผู้เรียน พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน คุณสมบัติของผู้สอน และการสนับสนุน

จากผู้บังคับบัญชา และ (4.2) เจื่อนใจจากหน่วยงาน เป็นข้อตกลงพิเศษที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือสภาพแวดล้อม หรือข้อตกลงพิเศษอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย รางวัลและแรงจูงใจอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย



ภาพ 1 รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

การอภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย พบว่ารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) กระบวนการของการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (2) หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ (4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยโครงสร้างหรือองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบหรือโครงสร้างของรูปแบบตามแนวทางของ Brown and Moberg (1980) ที่ได้สังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบ และพบว่ารูปแบบหรือแบบจำลองส่วนใหญ่ที่พบมีลักษณะเป็นองค์ประกอบ ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อม 2) เทคโนโลยี 3) โครงสร้าง 4) กระบวนการจัดการ และ 5) การตัดสินใจสั่งการและสอดคล้องกับองค์ประกอบของรูปแบบของ สมาน อัครภูมิ (2537) ได้แก่ 1) ประกอบด้วยอะไรบ้าง 2) มีจำนวนเท่าใด 3) มีโครงสร้างและความสัมพันธ์กันอย่างไร สำหรับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้วิจัยนั้น พบว่ารูปแบบการเรียนรู้ของผู้วิจัย มีลักษณะเป็นองค์ประกอบและโครงสร้างแยกออกจากกัน

2. หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมขึ้นมาจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (3) การช่วยเหลือประชาชน (4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ (5) การมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยุติธรรม (6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมขึ้นทั้ง 8 ข้อนั้น ไม่สามารถเกิดหรือสร้างขึ้นได้ภายในระยะเวลาวันสองวัน แต่ต้องเกิดจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์และสั่งสมความรู้ในเรื่องการให้บริการไว้ เมื่อมีการสะท้อนการเรียนรู้เกิดขึ้น บุคคลนั้นก็必将ประสบการณ์เดิม

ที่มีอยู่และเก็บไว้ในจิตสำนึกสะท้อนออกมา กลายเป็นความรู้สึกนึกคิดและแสดงออกทางพฤติกรรมในเรื่องดังกล่าวออกมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Krathwohl, Bloom, and Marsia (1973) ที่จำแนกจุดมุ่งหมายทางการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ (Cognitive domain) 2) ด้านเจตคติหรือความรู้สึก (Affective domain) และ 3) ด้านทักษะ (Psychomotor domain) ซึ่งในด้านเจตคติหรือความรู้สึกนั้น ได้จัดลำดับขั้นการเรียนรู้ไว้ 5 ขั้น ประกอบด้วย (1) ขั้นการรับรู้ (Receiving or attending) ซึ่งหมายถึง ผู้เรียนได้รับรู้ค่านิยมที่ต้องการจะปลูกฝังในตัวผู้เรียน (2) ขั้นการตอบสนอง (Responding) ได้แก่ การเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับรู้และมีการตอบสนองในค่านิยมนั้น แล้วมีโอกาสได้ตอบสนองในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง (3) ขั้นการเห็นคุณค่า (Valuing) เป็นขั้นที่ผู้เรียนได้ประสบการณ์เกี่ยวกับค่านิยมนั้น แล้วเกิดเห็นคุณค่าของค่านิยมนั้น ทำให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อค่านิยมนั้น (4) ขั้นการจัดระบบ (Organization) เป็นขั้นที่ผู้เรียนรับค่านิยมที่ตนเห็นคุณค่านั้นเข้ามาอยู่ในระบบค่านิยมของตน และ (5) ขั้นการสร้างลักษณะนิสัย (Characterization) เป็นขั้นที่ผู้เรียนปฏิบัติตนตามค่านิยมที่ตนรับมาอย่างสม่ำเสมอและทำจนกระทั่งเป็นนิสัย

3. ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยหากจะนำไปพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ 1) ปัจจัยจากตัวบุคคลที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง โดยมีผลมาจากบุคคล ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน และบุคคลภายนอก เช่น เพื่อนข้าราชการตำรวจ ประชาชนที่มาติดต่อกัน และ 2) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และมีผลต่อการใช้รูปแบบการเรียนรู้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่อื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ 4. เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยเงื่อนไขนั้นเป็นข้อตกลงพิเศษในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้สอนต้องคำนึงถึงในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้

4.1) เงื่อนไขจากบุคคล เป็นข้อตกลงพิเศษที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยประกอบด้วย (1) ความพร้อมของผู้เรียน หากผู้เรียนไม่มีความพร้อม ไม่มีการเตรียมตัว และไม่ต้องการเรียนรู้

ก็จะไม่ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นมาได้ ผู้สอนต้องคำนึงถึงความพร้อมของผู้เรียนตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) (2) ประสบการณ์ของผู้เรียน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพบกลุ่ม จะช่วยให้ผู้เรียนท่านอื่นมีการสะท้อนการเรียนรู้ได้ดีเช่นเดียวกัน ผู้สอนต้องคำนึงถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพบกลุ่ม (3) พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน ระดับพื้นฐานทางการศึกษาที่แตกต่างกันจะทำให้ผู้เรียนมีการกำหนดบทบาทที่แตกต่างกันออกไปในการพบกลุ่ม โดยผู้ที่มีประสบการณ์มากจะเป็นผู้เล่าเรื่องราวที่ดีให้กับผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (4) วิธีการในการการสะท้อนความคิดของผู้เรียน การเตรียมตัว การสะท้อนความคิดของผู้เรียน ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม การสนใจ การเอาใจใส่ของผู้เรียนมีผลต่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น (5) พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน การมีครอบครัวที่ดี การอบรม เอาใจใส่ การมีครอบครัวที่อบอุ่น จะทำให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ได้ดี (6) เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนต้องมีความพร้อมในเรื่องของเวลาในการเรียนรู้และผู้สอนต้องคำนึงถึงความพร้อมในเรื่องของเวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยเช่นเดียวกัน (7) ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน หากผู้เรียนมีภาระงานที่รับผิดชอบในช่วง วัน เวลา ที่จัดกิจกรรม ก็จะทำให้ผู้เรียนไม่อยากจะเรียนรู้ (8) ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียนจะมีผลต่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ปัญหาส่วนตัวที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน เช่น การต้องดูแลครอบครัว ภาระหนี้สินที่ต้องแก้ไข เป็นต้น (9) คุณสมบัติของผู้สอน ต้องทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ โดยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นในการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเปิดใจยอมรับและมีการสะท้อนความคิดได้ดี ผู้วิจัยพบว่ามีคุณสมบัติของผู้สอนในฐานะผู้สนับสนุนการเรียนรู้ให้กับกลุ่ม โดยใช้หลักกระบวนการของหลักการจัดตปัญหาศึกษา (ธนา นิลชัยโกวิทย์, 2551) ที่ให้เกิดการเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยต้องเข้าใจบทบาทของผู้สอนในฐานะผู้สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้สอนออกแบบไว้ตามหลักการจัดตปัญหาศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และยอมรับจากภายในจิตใจของผู้เรียนเอง และ (10) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนการเอาใจใส่ และคอยแนะนำและชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการประชุม การติดตามผลการดำเนินการต่าง ๆ จะกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจเกิดการเรียนรู้ได้ดีเช่นเดียวกัน

4.2) เงื่อนไขจากหน่วยงานที่เป็นข้อตกลงพิเศษที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือสภาพแวดล้อม ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย (1) รางวัลและแรงจูงใจ เช่น การได้รับการยอมรับ การให้รางวัลและแรงจูงใจจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี โดยหน่วยงานในระดับ สถานีตำรวจ กองบังคับการ และกองบัญชาการต้องสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการบริการ (2) บทลงโทษทางวินัย การลงโทษทางวินัย โดยหากมีการร้องเรียนจากประชาชน จะเป็นตัวกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงการทำงาน สอดคล้องกับ เชียรศรี วิวิธสิริ (2541) ที่ได้กล่าวถึงหลักสำคัญ ในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่เป็นกันเอง และมีอิสระในการกระทำ และมีแรงจูงใจ มีส่วนสำคัญที่ทำให้ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีเช่นเดียวกัน (3) ความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึก การบริการ หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการ ต้องสนับสนุนให้ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีจิตสำนึกการบริการ โดยกำหนดเป็นนโยบายและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ ที่เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ผ่านทางกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น เช่น การฝึกสมาธิ การเขียนบันทึกความดี เป็นต้น โดยสามารถนำกิจกรรมต่าง ๆ ไปปรับและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของนโยบายการทำงานขององค์กรหรือหน่วยงานของตน

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถนำหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการที่ผู้วิจัยได้รวบรวมขึ้นไปเป็นฐานในการจัดโครงการฝึกอบรมหรือสร้างกิจกรรม การเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนควรจัดทำโครงการหรือกิจกรรม ที่เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ได้แก่ กิจกรรมสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและ ลูกน้องให้เป็นไปในลักษณะของการเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้สนับสนุนการเรียนรู้ที่เป็นเพื่อนร่วมเรียน

ซึ่งสามารถปรึกษาหารือกันได้ตลอดเวลา

4. นักการศึกษาควรพิจารณากระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ โดยให้มีการลงมือปฏิบัติผ่านกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ตลอดจนมีการสะท้อนความคิด เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ และทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยทั้ง 5 สายงาน ได้แก่ สายงานสอบสวน สายงานสืบสวน สายงานป้องกันและปราบปราม สายงานจราจร และสายงานอำนวยการ เพื่อพัฒนาเป็นหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่สามารถปรับใช้กับข้าราชการตำรวจทุกตำแหน่งและทุกสายงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยกับหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของหน่วยงานอื่น แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการหน่วยงานอื่นต่อไป

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี โดยมีทั้งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลในการสะท้อนความคิดหลังจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการเปรียบเทียบผลคะแนนของแบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยหากต้องการดูการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับจิตสำนึกของแต่ละบุคคลควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับจิตสำนึกของแต่ละบุคคลชัดเจนมากขึ้น และศึกษาเป็นรายกรณีศึกษา (Best practice) เพื่อหาต้นแบบของข้าราชการตำรวจที่ดีในการให้บริการประชาชนต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กองบัญชาการศึกษา. (2553). *คู่มือเสริมสร้างการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ* [เอกสารอัดสำเนา]. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2541). *จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนา นิลชัยโกวิทย์. (2551). *การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงและจิตตปัญญาศึกษา* *Transformative learning and contemplative education* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเสริฐ เมฆมณี. (2533). *ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สมสิทธิ อัสตรนิจี. (2552). *จิตตปัญญาศึกษาคืออะไร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมาน อัสวภูมิ. (2537). *การพัฒนารูปแบบการบริหารการประถมศึกษาในระดับจังหวัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559* [เอกสารอัดสำเนา]. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

ภาษาอังกฤษ

- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and management: A macro approach*. New York: John Wiley and Sons.
- Knowles, M. S. (1978). *The adults education movement in the United States* (Revised ed.). Malabar, FL: Krieger.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy*. New York: Adult Education.
- Krathwohl, D. R., Bloom, B. S., & Masia, B. B. (1973). *Taxonomy of educational objectives, the classification of educational goals. Handbook II: Affective domain*. New York: David McKay.