

การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

DEVELOPMENT OF A LEARNING MODEL TO ENHANCE SERVICE MIND OF
THAI POLICE OFFICERS

Police Major Saracha Chatthong



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Non-Formal Education

Department of Lifelong Education

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
โดย	พันตำรวจตรีสรช ชาติทอง
สาขาวิชา	การศึกษานอกระบบโรงเรียน
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวาน์ โกวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	อาจารย์ ดร.มิ่งขวัญ คงเจริญ

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาคุษฎีบัณฑิต

.....คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา ชลาภิรมย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตน์อุบล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวาน์ โกวิทยา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(อาจารย์ ดร.มิ่งขวัญ คงเจริญ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรฉัตร สุปัญญา)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.กล้า สมตระกูล)

สรช ขาดทอง : การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (DEVELOPMENT OF A LEARNING MODEL TO ENHANCE SERVICE MIND OF THAI POLICE OFFICERS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร.มนัสวาน์ โกวิตยา, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: อ. ดร.มิ่งขวัญ คงเจริญ, 440 หน้า.

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 2.จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ข้าราชการตำรวจไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) กระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ได้แก่ (1) ชั้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (2) ชั้นการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนความคิด (3) ชั้นเรียนรู้ผ่านการตัดสินใจ (4) ชั้นเรียนรู้การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 2) หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 8 ข้อ ได้แก่ (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (3) การช่วยเหลือประชาชน (4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ (5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ มี 2 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ผู้วิจัยในฐานะผู้สอน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้เรียน และบุคคลภายนอก ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ ประชาชนที่มาติดต่องาน (2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่อื่นๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และ สภาพแวดล้อมที่บ้าน และ 4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ ประกอบด้วย 2 เงื่อนไข ได้แก่ (1) เงื่อนไขจากบุคคล ประกอบด้วย ความพร้อมของผู้เรียน ประสบการณ์ของผู้เรียน พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน วิธีการสะท้อนความคิดของผู้เรียน พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน คุณสมบัติของผู้สอน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน ประกอบด้วย รางวัลและแรงจูงใจ บทลงโทษทางวินัย และ ความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบุคคล ประกอบด้วย (1) ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทยมีการประพฤติปฏิบัติตนในเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน (2) ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทย มีการประพฤติปฏิบัติในเรื่องการให้บริการประชาชนโดยมีการให้รางวัลและแรงจูงใจในระดับหน่วยงานและระดับสถานีตำรวจ (3) ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชนโดยมีการใช้วิธีการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนผ่านประสบการณ์การให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจเอง และมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง (4) ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 2) ระดับหน่วยงาน ประกอบด้วย (1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องให้หน่วยงานในสังกัด ได้แก่ สถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการต่างๆ รับฟังเสียงจากภาคประชาชนในการทำงานร่วมกัน (2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องกำหนดนโยบายการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอในนโยบายการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้จ่ายในโครงการ/ กิจกรรมที่สนับสนุนการบริการประชาชน (4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องบูรณาการโครงการ/ กิจกรรม ตลอดจนแผนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน กับส่วนราชการอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น ศาล อัยการ สำนักงานคุมประพฤติ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการปฏิบัติที่เป็นทิศทางเดียวกันในการให้บริการ ประชาชนและสนับสนุนให้ข้าราชการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน และ (5) จัดอบรมผู้ที่เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้มีข้าราชการตำรวจที่ไปประจำสถานีตำรวจในระดับกองบัญชาการ กองบังคับการ และระดับสถานีตำรวจ

ภาควิชา การศึกษาดุสิตชีวิต

ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา การศึกษานอกระบบโรงเรียน

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

5384263227 : MAJOR NON-FORMAL EDUCATION

KEYWORDS: SERVICE MIND / POLICE OFFICERS / LEARNING MODEL

SARACHA CHATTHONG: DEVELOPMENT OF A LEARNING MODEL TO ENHANCE SERVICE MIND OF THAI POLICE OFFICERS. ADVISOR: ASST. PROF. MANASWAS KOVITAYA, Ph.D., CO-ADVISOR: MINGKWAN KONGJAREON, Ph.D., 440 pp.

The study of the development of a learning model to enhance service mind of Thai police officers is a mixed methods research. The objectives of this study were: 1. to develop a learning model to enhance service mind of Thai police officers, and 2. to propose a policy for the development of 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;

1. A learning model to enhance service mind of Thai police officers consists of four components as follows: 1) learning process to enhance service mind of Thai police officers is composed: (1) learning from the experience, (2) learning from the reflection, (3) learning from the decision making, and (4) learning from the practice continued: 2) the eight principles to be concerned in enhancing service mind of Thai police officers are: (1) to admire the monarchy's institution, (2) to sustain appropriately and live simply, (3) to help people, (4) to temperate and to express polite behavior and speech, (5) to maintain honesty and justice, (6) to take responsibility and to behave in a trustworthy and faithful manner, (7) to sacrifice for the public interest, and (8) to keep learning and to continue self-development: 3) the factors of implementation of model consists of two components as follows: (1) personal factors including researcher as an instructor, participants as learners, and outsiders along with colleagues, commanders and people in contact, and (2) environmental factors including work environment, home environment and other environment variables which can cause learning, 4) the conditions of implementation of the model consists of two components as follows: (1) personal conditions including learning readiness, learner's experience, learner's educational background, learner's reflection methods, learner's family background, learning time, learner's responsibility, learner's personal problem, instructor's qualification and commander's support, and (2) environmental conditions including rewards and motivation, disciplinary punishment, and continuity of operation in enhancing service mind;

2. Policy proposal of development of a learning model to enhance service mind of Thai police officers composes of 2 levels as follows: 1) personal level which constructs of: (1) promoting Thai police officers' service manner according to the principles to be concerned in enhancing service mind of Thai police officers by providing a work manual of the service for people, (2) promoting Thai police officers' service manner by offering rewards and motivation in both organization level and police station level, (3) promoting Thai police officers' service mind by using learning methods for enhancing service mind via experiential service for people and continuously practice, and (4) promoting Thai police officers' regular learning and self-development: 2) organizational level which constructs of: (1) Royal Thai Police command sub-organization including police stations, divisions, and bureaus, listening to the voice of the people for collaboration, (2) Royal Thai Police formulating policy into management procedure and action plans for learning and self-development, (3) Royal Thai Police allocating funds for projects and service activities for people, (4) Royal Thai Police integrating projects and activities along with work plans regarding the service for people, together with other government organizations in the process of justice such as courts, prosecutors, and probation office, in order to associate with practices of the service for people in one direction and support the government officers to instill conscience in the service for people, and (5) Royal Thai Police providing the supporters with training for self development process to encourage Thai police officers to enhance service mind for the purpose of Thai police officers to be in charges at divisions, departments, and stations.

Department: Lifelong Education
Field of Study: Non-Formal Education
Academic Year: 2015

Student's Signature
Advisor's Signature
Co-Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยได้รับกำลังใจและคำแนะนำจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวานัน โกวิตยา อาจารย์ที่ปรึกษา และ อาจารย์ ดร. มิ่งขวัญ คงเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม ที่เสียสละเวลาให้คำแนะนำและให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ผู้วิจัยขอกราบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณหัวหน้าภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ประธานสาขาวิชาการศึกษา นอกระบบโรงเรียน คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่สนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณข้าราชการตำรวจ (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ที่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร สถานีตำรวจนครบาลพระราชวัง และสถาบันส่งเสริมงานสอบสวน สำนักงานกฎหมาย และคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่สนับสนุนข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจและสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด และขอขอบพระคุณการสนับสนุนทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิต ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และทุนสนับสนุนนิตระดับปริญญาตรีไปเสนอผลงานวิชาการในต่างประเทศ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	11
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
ขอบเขตของการวิจัย.....	11
คำจำกัดความในการวิจัย.....	12
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
1. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	17
2. ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่.....	32
3. รูปแบบการเรียนรู้.....	43
4. บทบาทหน้าที่ของตำรวจ.....	56
5. จิตสำนึกการให้บริการ.....	70
6. งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง.....	125
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	131
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	135

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย	135
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อ เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	148
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	150
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย	150
ตอนที่ 2 ผลการนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อ เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	248
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	255
สรุปผลที่ได้จากการวิจัย	256
การอภิปรายผลการวิจัย	261
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	284
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	285
รายการอ้างอิง	287
ภาคผนวก.....	302
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ	303
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	305
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ	313
ภาคผนวก ง แบบตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ของ ข้าราชการตำรวจไทย	315
ภาคผนวก จ ตารางแสดงแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการ ของข้าราชการตำรวจไทย	323

ภาคผนวก ฉ คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริม การเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ของข้าราชการตำรวจไทย	355
ภาคผนวก ช แบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย	384
ภาคผนวก ซ แบบวัดทัศนคติ (Attitude) และ พฤติกรรม (Action) เรื่องการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย	388
ภาคผนวก ฅ แบบประเมินผลความพึงพอใจ	398
ภาคผนวก ญ แบบสัมภาษณ์	401
ภาคผนวก กู แบบสอบถามปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	404
ภาคผนวก ฐ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม	420
ภาคผนวก ท ประเด็นในการสนทนากลุ่ม เรื่อง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	423
ภาคผนวก ฒ รูปภาพการลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลสถานีตำรวจ	433
ภาคผนวก ด รูปภาพการจัดสนทนากลุ่ม	438
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	440

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบการรับบริการจากภาคเอกชนและการรับบริการจากภาครัฐ 84	84
ตารางที่ 2 ตารางวิเคราะห์จริยธรรมข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชน 96	96
ตารางที่ 3 ตารางอธิบายจิตสำนึกการบริการของพนักงานสอบสวน 103	103
ตารางที่ 4 ตารางสังเคราะห์จิตสำนึกการบริการของตำรวจต่างประเทศ 106	106
ตารางที่ 5 ตารางสังเคราะห์หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้น 109	109
ตารางที่ 6 หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 18 ข้อ . 119	119
ตารางที่ 7 แสดงการจัดกลุ่มหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย 122	122
ตารางที่ 8 สรุปข้อมูลด้านความต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย 182	182
ตารางที่ 9 แสดงวันและจำนวนชั่วโมงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และรายละเอียดการจัดกิจกรรม การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 187	187
ตารางที่ 10 แสดงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านทัศนคติ (Attitude) ของข้าราชการตำรวจไทย จากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละครั้ง 218	218
ตารางที่ 11 แสดงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านพฤติกรรม (Action) ของข้าราชการตำรวจไทย จากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละครั้ง 223	223
ตารางที่ 12 แสดงค่าคะแนนการวัดทัศนคติ (Attitude) ของข้าราชการตำรวจก่อนและหลังการ เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจ ไทย 228	228
ตารางที่ 13 แสดงค่าคะแนนการวัดพฤติกรรม (Action) ของข้าราชการตำรวจก่อนและหลังการ เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจ ไทย 230	230

ตารางที่ 14 แสดงค่าคะแนนการวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจก่อนและหลัง
การเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย.....232

ตารางที่ 15 แสดงการประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ
ของข้าราชการตำรวจไทย233



สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1 Andragogical Process (การเรียนรู้ของผู้ใหญ่)	42
แผนภาพที่ 2 หลักการที่เป็นระบบ (รัตนา พุ่มไพศาล, 2528)	50
แผนภาพที่ 3 โครงสร้างสถานีตำรวจแบบที่ 1 (สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานสูง).....	64
แผนภาพที่ 4 โครงสร้างสถานีตำรวจแบบที่ 6 (สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อยสุด).....	65
แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย	134
แผนภาพที่ 6 แสดงรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย	165
แผนภาพที่ 7 การบูรณาการกรอบแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) และการเรียนรู้ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) บูรณาการสู่การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย.....	170
แผนภาพที่ 8 แสดงรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย	254

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นสัตว์เมืองจะต้องอยู่ร่วมกันโดยธรรมชาติ เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการดำรงชีวิต การอยู่ร่วมกันของมนุษย์นี้ ย่อมประกอบขึ้นด้วยกลุ่มชนหลายฝ่ายที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ซึ่งต่างก็มุ่งประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้องเป็นประมาณ หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาขัดขวางหรือกีดกันแล้ว ย่อมจะเกิดการต่อสู้ป้องกันสิทธิผลประโยชน์ระหว่างกันขึ้นได้ จนในที่สุด มีการประหารประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินอันเป็นพฤติกรรมปฏิบัติต่อสังคม (ประเสริฐ เมฆมณี, 2519) ส่วนผลกระทบของอาชญากรรมที่มีต่อสังคม มีความรุนแรงสูญเสียมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยความแตกต่างทางวัฒนธรรม ค่านิยม ความเจริญ และความเสื่อมโทรมแห่งสภาพแวดล้อมทางสังคมนั้นๆ เป็นสำคัญ ดังนั้นเพื่อดำรงไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน และขจัดความสูญเสียจากอาชญากรรมให้ลดน้อยลง จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายระเบียบข้อบังคับและกลไกการควบคุมสังคม จำกัดขอบเขตความประพฤติของ แต่ละบุคคลไว้ โดยมีพนักงานเจ้าหน้าที่ ในที่นี้คือข้าราชการตำรวจเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายบ้านเมือง ด้วยความสุจริตเที่ยงธรรมในฐานะที่กฎหมายเป็นบทบัญญัติควบคุมพฤติกรรมของบุคคล เพื่อคุ้มครองสิทธิผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวม

บทบาทหน้าที่ของตำรวจ และความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจไทย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) พบว่าหน้าที่ที่สำคัญของตำรวจ นอกจากการป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) และ การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) แล้ว ตำรวจยังมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วย เพราะการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมปัจจุบัน ย่อมมีปัญหาจากการอยู่ร่วมกัน การกระทบกระเทือนสิทธิและเสรีภาพต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งการมีสิทธิเสรีภาพของแต่ละบุคคลนั้น หากไม่กระทบกระเทือนสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น สังคมก็ย่อมมีแต่ความสุข ความสงบเรียบร้อยเกิดขึ้นในชุมชนและสังคมนั้น แต่หากไม่มีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของแต่ละบุคคล ก็ทำให้เกิดความวุ่นวายขึ้นในสังคม ในชุมชนนั้น ซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลได้รับผลกระทบด้วย และเมื่อมีกฎหมายเกิดขึ้นแล้ว ตำรวจก็มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อให้การอยู่ร่วมกันของคนในชุมชนในสังคมเป็นไปด้วยความปกติสุข สามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันได้ ทุกคนสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและอยู่ร่วมกันได้ ทำให้งานของตำรวจต้องมีการติดต่อกับประชาชนอยู่เป็นประจำ ประชาชนจะมีภาพลักษณ์ว่าตำรวจเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้ทุกอย่าง เพราะประชาชนหาก

นิกอะไรไม่ออก แก้ไขปัญหาอะไรไม่ได้ ก็จะคิดถึงตำรวจเป็นอันดับต้นๆ จากสาเหตุที่กล่าวมาแล้ว ทำให้การบริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและเป็นภารกิจงานในหน้าที่ความรับผิดชอบหลักเรียกว่าเป็นหัวใจของงานตำรวจเลยก็เป็นได้ (ประเสริฐ เมฆมณี, 2519)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) และพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (ราชกิจจานุเบกษา, 2547) มาตรา 37 บัญญัติให้ข้าราชการตำรวจต้องถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี และจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.ตร. และต้องรักษาวินัยตามที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ จึงออกกฎสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) โดยได้กำหนดให้เรื่องการให้บริการประชาชนเป็นคุณลักษณะที่กำหนดไว้ในคุณธรรม จริยธรรมของตำรวจทั้ง 3 ส่วนได้แก่ 1) จริยธรรมทั่วไป 2) จริยธรรมต่อการปฏิบัติหน้าที่ และ 3) จริยธรรมที่ควรเสริมสร้าง โดยทั้ง 3 จริยธรรมนั้นได้พูดถึงการทำงานเพื่อนประโยชน์ส่วนรวม อุทิศตนให้กับงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมและประชาชน ทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และนอกจากนี้ยังมีจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ที่ 4/2499 ลงวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง วางระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ซึ่งในลักษณะ 8 การสอบสวนบทที่ 1 ได้วางระเบียบว่าด้วย หลักทั่วไปว่าด้วยการสอบสวนไว้เป็นทางปฏิบัติ ใน ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน พ.ศ.2544 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553) ซึ่งผู้วิจัยสนใจศึกษาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนเพราะพนักงานสอบสวนเป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจที่ต้องบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ (ณรงค์ อัมภักย์, 2544) และต้องติดต่อประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจจำนวนมาก โดยจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนได้ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความสุภาพอ่อนโยนต่อประชาชนที่มาขอใช้บริการบนโรงพัก บนสถานีตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนมาโดยตลอด และในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 10 ปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (พ.ศ. 2555 - 2564) ได้กำหนดค่านิยมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็ยังพูดถึงเรื่องการให้บริการประชาชนโดยให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Oriented) และให้บริการด้วยใจ (Service Mind) ซึ่งจากแผนปฏิบัติราชการ 10 ปี ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แสดงให้เห็นว่า การให้บริการประชาชนเป็นหลักสำคัญข้อหนึ่งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้คำนึงถึงและบรรจุไว้ในพันธกิจขององค์กรตลอดจนค่านิยมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้วยเช่นกัน จากแนวคิด จากค่านิยมและแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้สรุปได้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับ

การบริการประชาชนมาตลอด จนอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นพันธกิจของสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติที่ข้าราชการตำรวจทุกท่านต้องประพฤติปฏิบัติ

ข้อมูลสถิติคดีอาญาที่มีผู้แจ้งความในระหว่างปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2558 ที่สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติเก็บรวบรวมสถิติคดี พบว่าแนวโน้มสถิติคดีอาญาเพิ่มขึ้นทุกปี ข้อมูลจากคดีอาญา 5
กลุ่มของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ,
2559) ได้แก่ 1) กลุ่มคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ 2) กลุ่มคดีความผิดต่อชีวิต ร่างกายและ
เพศ 3) กลุ่มคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ 4) กลุ่มคดีที่น่าสนใจทั่วไป และ 5) กลุ่มคดีที่รัฐเป็น
ผู้เสียหาย เช่น คดีอาชญากรรม การพนัน ยาเสพติด ปรากฏการค่าประเวณี เป็นต้น จากสถิติคดี
พบว่า 1) ปี พ.ศ. 2554 สถิติคดีอาญาที่มีผู้แจ้งความ 582,636 คดี 2) ปี พ.ศ. 2555 สถิติ
คดีอาญาที่มีผู้แจ้งความ 602,541 คดี 3) ปี พ.ศ. 2556 สถิติคดีอาญาที่มีผู้แจ้งความ
663,116 คดี 4) ปี พ.ศ. 2557 สถิติคดีอาญาที่มีผู้แจ้งความ 624,501 คดี และ 5) ปี พ.ศ.
2558 สถิติคดีอาญาที่มีผู้แจ้งความ 543,350 คดี และจำนวนประชากรไทยที่มีแนวโน้มเพิ่มมาก
ขึ้นทุกปี ข้อมูลสถิติจำนวนประชากรไทยปี พ.ศ. 2558 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) ประเทศไทยมี
จำนวนประชากร ประมาณ 65,729,098 คน ตามประกาศสำนักทะเบียน กรมการปกครอง ณ วันที่ 31
ธันวาคม พ.ศ. 2558 แต่ประเทศไทยมีข้าราชการตำรวจสายปฏิบัติการและสนับสนุนประมาณ
213,457 คน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) คิดเป็นอัตราส่วน ตำรวจ 1 คนต่อประชากรไทย
307 คน แต่มีจำนวนพนักงานสอบสวนที่รับเรื่องคดีความต่างๆ จำนวน 10,428 คน (สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ, 2559) หากในอนาคตโครงสร้างประชากรไทยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปีเช่นนี้แล้ว ทำให้
เกิดผลกระทบจากอาชญากรรมรูปแบบใหม่ๆ และปัญหาการอบอัตรากำลังข้าราชการตำรวจ และ
ปัญหาการขาดแคลนข้าราชการตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และ
สายงานพนักงานสอบสวนที่ช่วยรวบรวมหลักฐานในการฟ้องร้องคดีความ และดูแลทุกข์สุขของ
ประชาชนได้เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนได้ไม่ทั่วถึง และทำให้ประชาชนมองภาพลักษณ์
ตำรวจในด้านการบริการในด้านลบ และข้าราชการตำรวจอาจจะไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
ประชาชน เนื่องจากขาดแคลนกำลังพลที่เพียงพอในการดูแลประชาชนและกำลังพลในการปฏิบัติ
หน้าที่

ผลการสำรวจของเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เรื่อง “การสำรวจภาพลักษณ์
ตำรวจไทยในสายตาประชาชน : กรณีศึกษาประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ นครราชสีมา
ชลบุรีและสงขลา” ระหว่างวันที่ 1- 9 ตุลาคม พ.ศ. 2547 (สำนักวิจัยเอแบคโพลล์, 2547) ผลการ
สำรวจพบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลไม่ทั่วถึง รองลงมาคือ
เรื่องไม่วางตัวเป็นกลางและเรื่องมาถึงที่เกิดเหตุช้า ตามลำดับ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการ
ทำงานของตำรวจ ประชาชนต้องการให้ตำรวจขยันและปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง รองลงมาคือ เรื่อง

ต้องการให้ตำรวจซื้อสัตย์สุจริต ไม่คอร์รัปชัน รีดไถประชาชน และต้องการให้ตำรวจให้เกียรติและเป็นมิตรกับประชาชน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการเก็บสถิติข้อมูลจากสำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ผู้วิจัยได้รวบรวมขึ้น

จากข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้อมูลปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2558 (สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558) พบว่าปัญหาหลักๆ ที่ประชาชนมาร้องเรียนข้าราชการตำรวจเป็นเรื่อง ทุจริตและประพฤติมิชอบ เรียกรับเงิน ไม่รับคดี กลั่นแกล้งจับกุม ข้าราชการตำรวจใช้วาจาไม่สุภาพ ตามลำดับ ซึ่งถ้าพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าข้าราชการตำรวจมีปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนจากการที่ตำรวจไม่รับคดี หรือกลั่นแกล้งจับกุม ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ พ.ศ. 2547

การทำงานของตำรวจถูกวิจารณ์ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการทำงานของตำรวจจะทำให้เกิดความเข้าใจตำรวจในมุมมองต่างๆ มากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่อประชาชนและต่อฝ่ายตำรวจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาปรับปรุง และช่วยกันคิดหาวิธีปฏิบัติต่อกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ร่วมกันต่อไปในอนาคต ซึ่งประชาชนมองภาพลักษณ์ตำรวจว่าตำรวจไม่บริการประชาชน ตำรวจใช้คำพูดข่มขู่ประชาชน และเรียกรับสินบนในการปฏิบัติงาน รวมถึงการรีดไถประชาชนตามที่เป็นข่าวอยู่เสมอ จากแนวทางที่ตำรวจได้เห็นสภาพปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชน และเน้นเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนถึงพ.ศ. 2559 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน จัดสำนักบริการประชาชนเป็นลำดับต้นในบรรดาแผนงานที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน นอกจากนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยเน้นที่การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนถึง พ.ศ. 2559 ถึงแม้ว่าจะมีโครงการโรงพักเพื่อประชาชนตั้งแต่ พ.ศ. 2541 แต่ก็ยังพบว่ามีปัญหาการร้องเรียนข้าราชการตำรวจจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่บริการประชาชน ตลอดจนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น ใช้คำพูดข่มขู่ประชาชน และทัศนคติของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชน ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจขาดจิตสำนึกในการบริการประชาชน อีกทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติเองก็ไม่ได้จัดการอบรมเรื่องจิตสำนึกการบริการให้กับข้าราชการตำรวจ จึงยังมีปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในการบริการประชาชน (ข้าราชการตำรวจ, สัมภาษณ์ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2558) ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาการสร้างจิตสำนึกการบริการให้กับข้าราชการตำรวจ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ (กองวิจัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558) สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่บำบัดทุกข์

บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ จึงอาจกล่าวได้ว่างานตำรวจระดับสถานีตำรวจ คือ หัวใจสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรัก และศรัทธา แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่ดี ประสิทธิภาพต่ำ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาและสังคมไม่ยอมรับงานของตำรวจในระดับสถานีตำรวจนั้นอาจแบ่งออกเป็นงานด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 2) การสืบสวน 3) การสอบสวนดำเนินคดี 4) งานจราจร และ 5) งานอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการ ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยรวมแล้วก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” นั่นเอง แต่งานสอบสวนถือว่าเป็นงานที่เป็นตัวแทนของโรงพัก เพราะพนักงานสอบสวนมีหน้าที่ในการรับแจ้งความและให้บริการประชาชนจำนวนมาก (ณรงค์ อัมภักย์, 2544) ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวเห็นว่าพนักงานสอบสวนแทบจะเป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจ เมื่อประชาชนมีปัญหาไปติดต่องานบนโรงพักส่วนใหญ่ ต้องการให้ข้าราชการตำรวจช่วยเหลือและต้องไปติดต่อพนักงานสอบสวนบนโรงพักเพื่อขอให้ช่วยเหลือจากกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกผู้กระทำความผิดกระทำการใดๆ ให้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จึงต้องมาขอรับความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนบนโรงพัก ดังนั้นพนักงานสอบสวนจึงเป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจบนโรงพักที่ต้องติดต่อประสานงานให้กับประชาชนที่เดือดร้อนและมาขอใช้บริการบนโรงพัก สถานีตำรวจ และในการดำเนินการของพนักงานของพนักงานสอบสวน (ชัชวาลย์ สุขสมจิตร, 2534) มักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ อยู่เสมอทั้งจากสื่อมวลชนและประชาชนโดยทั่วไป เพราะขั้นตอนของกระบวนการสอบสวน กระบวนการที่เอื้อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล เช่น การเรียกตัวบุคคลมาพบพนักงานสอบสวน การตรวจค้นบุคคลและเคหสถาน การยึดทรัพย์สิน การจับกุม โดยปัญหาต่างๆ มีดังนี้

1) พนักงานสอบสวนมักจะละเว้นหรือเฉยชาต่อการปฏิบัติหน้าที่เมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์หรือให้ความสนใจกับงานที่มีผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่างานที่ไม่มีผลประโยชน์ตอบแทนหรือให้ความสนใจกับงานที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ 2) พนักงานสอบสวนมักตกอยู่ใต้กลุ่มอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งใช้วิธีการให้สินบนกับพนักงานสอบสวน ทำให้ ละเว้นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ทำให้ประชาชนโดยทั่วไปได้รับความเดือดร้อน และ 3) การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ทำให้สถิติคดีเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ทำให้บริการประชาชนไม่ได้อย่างทั่วถึงจากที่กล่าวมาข้างต้นซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยถือว่าพนักงานสอบสวนเป็นตัวแทนของงานบริการบนโรงพัก เพราะพนักงานสอบสวนต้องให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ ขอความช่วยเหลือในเรื่องคดีความต่างๆ ดังนั้น หากพนักงานสอบสวนไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และไม่บริการประชาชนแล้วก็จะมึผลกระทบต่อองค์กร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังผลการสำรวจต่างๆ ที่ผู้วิจัยรวบรวมมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา

8 กล่าวว่าการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่ได้รับบริการจากรัฐ (ราชกิจจานุเบกษา, 2546) ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน ตามหลักเรื่องธรรมาภิบาลและการบริการกิจการ บ้านเมืองที่ดี โดยกำหนดว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตาม กฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม หรืออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามหลัก ธรรมาภิบาลและหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งการให้บริการประชาชนเป็นงานตามภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการทุกคน

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย (สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบัน พระปกเกล้า, 2551) นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการ บริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางใน ภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบ เศรษฐกิจ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการ ให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ การบริการ ประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการภาครัฐประสบผลสำเร็จ คือ การที่ข้าราชการมีจิตสำนึกในการให้บริการ (จินตนา บุญบงการ, 2539) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการ เป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้อง ได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้ เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น “จิตสำนึกการให้บริการ” จึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ และตามระเบียบปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ในการบริหารปกครองทั่วไป รัฐบาลมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศและส่งเสริมความสมบูรณ์พูนสุขของประชาชน โดยดำเนินการ ผ่านระบบราชการ (จินตนา บุญบงการ, 2539) แนวคิดที่สำคัญในการพัฒนาทางปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชนในช่วงที่ผ่านมา ได้มีการดำเนินการให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามคำขอประชาชนให้ เสร็จภายในหนึ่งวัน ถ้าหากไม่สามารถดำเนินการภายในหนึ่งวัน ให้ออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ซึ่งเป็นไปตามระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 13 เมษายน พ.ศ. 2532 เป็นต้นไป สาระสำคัญของระเบียบนี้อยู่ที่การให้บริการประชาชนตามคำร้องขอโดย เร่งด่วน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ถือว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงต่อ ราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และระเบียบนี้ให้ครอบคลุมหน่วยงานของรัฐทั้งหมด รวมทั้ง

กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล รวมทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ และพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ในวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2552 (ราชกิจจานุเบกษา, 2552) สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการระดับกรมมีฐานะเป็นนิติบุคคลขึ้นการบังคับบัญชาโดยตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยไม่อยู่ในสังกัดกระทรวงใดๆ หรือสำนักนายกรัฐมนตรี และต้องมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนและลดขั้นตอนในการให้บริการลง ให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นมีระยะเวลากำหนด จากการทบทวนปัญหาของตำรวจที่เกิดขึ้นในเรื่องของการให้บริการประชาชนก็ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงเช่นเดียวกัน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 22 (ปัจจุบันแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 โดยแก้ไขเฉพาะมาตรา 37) มาตรา 22 (ราชกิจจานุเบกษา, 2553) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมาย สำคัญคือการปฏิรูปการเรียนรู้ของคนไทย เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนไทยให้ก้าวสู่ สังคมแห่งการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาตนเองได้ในทุกเวลาทุกสถานที่ สำหรับเครื่องมือที่สำคัญในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การคิด การวิเคราะห์ การเขียน และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ในขณะที่กระบวนการเรียนรู้ต้องน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของผู้เรียนทุกวัย ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้พระราชบัญญัติฯ ยังมุ่งเน้นให้การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม เน้นให้ท่านมองกว้างคิดไกล ใฝ่ดี มีคุณธรรม รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคม มีวิจรรณญาณที่ดี (พระราชบัญญัติการศึกษา, 2542) การเรียนรู้ที่แท้จริงต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนา “ปัญญา” ให้ “ปัญญา” เป็นตัวการพัฒนา กาย สังคม และจิต ดังนั้นการพัฒนาจิตใจให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้น ต้องให้ความรู้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นก่อน และการให้ความรู้กับบุคคลอาจทำได้หลายรูปแบบเช่น การจัดฝึกอบรม การจัดโปรแกรมการศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นต้น (อุ้นตา นพคุณ, 2527)

จิตสำนึก (วัฒนา คุณประดิษฐ์, 2546) คือ การระลึกรู้ได้เกี่ยวกับตำแหน่งแห่งที่ของตัวเองในโครงสร้างสังคม เช่น จิตสำนึกแห่งความเป็นครู จิตสำนึกของพลเมือง จิตสำนึกสาธารณะ จิตสำนึกของการเป็นท่านดี จิตสำนึกรักสิ่งแวดล้อม จิตสำนึกการบริการ โดยจิตสำนึกเกิดจากระบบสังคม สังคมเป็นอย่างไร จิตสำนึกก็เป็นเช่นนั้น ระบบสังคม ก่อให้เกิดโครงสร้างตำแหน่งทางสังคมที่ซ้อนทับกันอยู่ เมื่อเรายังเด็ก เราก็ได้เรียนรู้จิตสำนึกของความเป็นลูก จิตสำนึกของความเป็นนักเรียน เป็นต้น โครงสร้างสังคมหรือสถาบันทางสังคม เป็นผู้ก่อรูปการสร้างจิตสำนึก ยกตัวอย่างเช่น สถาบันครอบครัวอยู่ใกล้ชิดกัน ก็จะกำหนดจิตสำนึกของคนในครอบครัว โรงเรียนมี

ส่วนกำหนดจิตสำนึกของนักเรียน กลุ่มเพื่อนมีส่วนกำหนดจิตสำนึกของเพื่อนในกลุ่ม เป็นต้น กลายเป็นระบบความคิดและความเชื่อผสมผสานกัน จิตสำนึกก่อให้เกิดการรวมกลุ่มได้ เช่น คนที่มีความคิด และความเชื่อคล้ายๆ กัน ก็มีจิตสำนึกที่ใกล้เคียงกัน จิตสำนึกจะบอกว่าบุคคลนั้นเป็นใคร มีตำแหน่งอยู่ที่ไหน มีเป้าหมายอย่างไร เนื่องจากจิตสำนึกเป็นสิ่งที่ถูกผลิตสร้าง มีความเปลี่ยนแปลง และผสมผสาน และกระจายรูปแบบไปอย่างซับซ้อน จิตสำนึกมีอยู่สองแบบ คือ 1) แบบที่หนึ่ง จิตสำนึกเพื่อตอกย้ำถึงตำแหน่งแห่งที่ในระบบเป็นระบบวิถีชีวิตประจำวันตามปกติ และ 2) แบบที่สอง จิตสำนึกในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น มีการเขย่าโครงสร้างสังคมในเวลาวิกฤติ เช่น การชุมนุมประท้วงตั้งแต่ระดับเบาๆ ไปถึง ระดับรุนแรง ที่เป็นการเขย่าโครงสร้างสังคม การที่ท่านปกติสร้างจิตสำนึกตามหน้าที่ได้นั้น ต้องสร้างจิตสำนึกใหม่ ให้เป็นจิตสำนึกแห่งผลประโยชน์ การสร้างจิตสำนึก สร้างได้ด้วยการศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัยเท่านั้น

การบริการ (กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

จิตสำนึกต่องานบริการ (สมิต สัจฉกร, 2554) งานบริการในความหมายที่กว้างไม่ได้จำกัดเพียงการซื้อขายสินค้าหรือบริการ แต่งานบริการเกิดขึ้นได้ทุกกรณี และบริการโดยที่เราไม่พบหน้าผู้รับบริการ เมื่อเราเกิดสำนึกรับผิดชอบว่าบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกท่านในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เราย่อมตระหนักถึงความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการตลอดเวลา ทุกท่านล้วนมีความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องใดๆ ย่อมมีผลต่อลูกค้า เป็นการทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน และบุคคลแต่ละท่านจะมีจิตสำนึก ต่างกันออกไป บางท่านมีจิตสำนึกในการที่จะกระทำแต่สิ่งที่ดีงาม เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ในขณะที่บางท่านเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่อำมหิต โหดเหี้ยม เลวร้าย จิตสำนึกของท่านได้รับการ สังสมมานาน มิใช่เวลาเพียงชั่วครู่ก็เปลี่ยนจิตสำนึกได้ทันที หากแต่จะต้องได้รับการปลูกฝัง ด้วยกระบวนการที่เป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และใช้เวลายาวนาน ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะใช้เวลานานเพียงใด และหากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างพอเหมาะ จนเกิดการเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะถาวร ต้องใช้แรงเสริม อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น ได้รับรางวัลทุกครั้งที่มีพฤติกรรมทำให้บริการที่ดีไม่ว่าจะเป็นคำชมเล็กๆ น้อยๆ จนกระทั่งการให้เกียรติยกย่อง ด้วยวิธีการสัมฤทธิ์ผล ในเรื่องของบริการอาจเริ่มต้นด้วยการปลูกฝังอุปนิสัย ให้พนักงานกระทำซ้ำๆ กันในการให้บริการที่ดี จนกลายเป็นพฤติกรรมแบบฉบับ เมื่อลูกค้ามาติดต่อด้วย ก็จะทำเช่นนี้

สม่ำเสมอ แม้จะไม่ถึงขั้นเกิดจิตสำนึกในการบริการ แต่ก็มีจิตใจบริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นการกระทำแบบอย่าง จะช่วยให้เกิดจิตใจบริการ และอาจพัฒนาไปถึงจุดที่เกิดจิตสำนึกในการบริการได้

การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ การทำให้คนแต่ละคนมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ อาจไม่สามารถทำได้ทันทีทันใด ผู้ซึ่งได้รับการอบรมสั่งสอนในการให้บริการแก่ผู้อื่นมาดี เช่น บิดามารดาฝึกอบรมให้เด็กก้าวให้พี่น้องรับประทานทุกมื้ออาหาร คอยรินน้ำดื่มเต็มให้ผู้อื่นเป็นอาจิน ก็จะเคยชินกับการให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความสนิทใจ และไม่รู้สึกรายหรือเห็นเป็นเรื่องใหญ่ หากไม่เคยปฏิบัติตอนเป็นเด็กจะมาฝึกฝนตอนเป็นผู้ใหญ่ก็ยิ่งพอจะทำได้ แต่ต้องอาศัยความตั้งใจและเห็นประโยชน์จึงทำได้โดยไม่ขัดเงินที่ตนคิดต้องงานบริการ ทศนคติ (สมิต สัจฉกร, 2554) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มนุษย์เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทศนคติต่องานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก ทศนคติ (จางง วิบูลย์ศรี อ้างถึงใน สมิต สัจฉกร, 2554) มีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของท่านเรา ไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม กล่าวคือถ้าเรามีทศนคติที่ดีต่อสิ่งใดเราจะให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น ยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้นเพิ่มขึ้น แม้คนส่วนมากจะตระหนักรู้ว่าชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นอยู่กับบริการที่ดี แต่การให้บริการต้องปลูกฝังจนติดเป็นนิสัย ท่านจำนวนไม่น้อยที่เคยเป็นแต่ผู้รับบริการและไม่เคยให้บริการแก่ใครมาก่อน จู่ๆ จะให้เปลี่ยนพฤติกรรมจากผู้รับบริการมาเป็นผู้ให้บริการ คงเป็นเรื่องขัดต่อความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะต้องเปลี่ยนจากทศนคติก่อน เพื่อให้เกิดความคิดความรู้สึก และเปลี่ยนความเชื่อตามไปด้วย การเป็นผู้ให้เป็นเรื่องของการเสียสละ จึงต้องใช้เวลาและพื้นฐานทางจิตใจที่มีความโน้มเอียงอยู่ทางด้านเป็นผู้ให้มาหล่อหลอมความคิดความรู้สึกและความเชื่อ ให้เห็นว่าการบริการเป็นสิ่งที่ดีงาม

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่า ดังนั้นการเรียนการสอนต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ นั่นคือต้องรู้ หลักการศึกษาผู้ใหญ่ Knowles (1980) เรียกวิชาการศึกษาผู้ใหญ่นี้ว่า Andragogy และ อาชญญา รัตนอุบล (2542) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าเป็น “ ศิลป์และศาสตร์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ ” ซึ่งประกอบด้วย

- 1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self – concept) ผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่เติบโต ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีวุฒิภาวะสูง มโนทัศน์ต่อตนเอง จะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเอง เป็นตัวของตัวเอง
- 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะมากขึ้น มีประสบการณ์อย่างกว้างขวางที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรอันมีค่าของการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะมีพื้นฐานเปิดกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
- 3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียน เมื่อรู้สึกว่สิ่งนั้น “จำเป็น” ต่อบทบาทและสถานภาพทางสังคมของตน
- 4) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ผู้ใหญ่จะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ มุ่งนำ ความรู้ไปใช้ทันที

แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในประเทศไทย (สมสิทธิ อัสตรนธิ, 2552) ได้ก่อกำเนิดขึ้นจากการ

ตระหนักร่วมกันว่า กระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์มาถึงจุดที่ต้องมีการทบทวนและสร้างใหม่อย่างขนานใหญ่ การศึกษาวิชาการเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถแก้ปัญหาและวิกฤตต่างๆ ได้ ด้วยเหตุนี้หลายองค์กรทั่วโลกที่ทำงานเกี่ยวกับการศึกษาได้ตระหนักถึงปัญหาข้างต้น จึงได้ทำการสอดแทรกเรื่องของการพัฒนาจิตและปัญญาเข้าไปในบทเรียน จึงเป็นที่มาของคำว่า Contemplative Education ซึ่งแปลว่าจิตตปัญญาศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาจิตและปัญญาอย่างรอบด้าน เพื่อช่วยสร้างมนุษย์ให้เป็นคนที่สมบูรณ์และสมดุล สรุปแล้วจิตตปัญญาศึกษา หมายถึง กระบวนการในการเรียนรู้ของบุคคลที่เน้นการเรียนรู้จาก ภายใน คิดและใคร่ครวญจนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งที่เรียนรู้ เกิดความเข้าใจในความเป็นธรรมชาติของสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เกิดปัญญา ทำให้จิตใจได้รับการพัฒนาอย่างแท้จริง

จากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ และข้าราชการตำรวจไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีจิตสำนึกการบริการ โดยหลักสูตรการฝึกอบรมส่วนใหญ่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมุ่งพัฒนาในเรื่องความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดให้มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้วยเหตุผลและปัญหาจากการขาดจิตสำนึกการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ อันส่งผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อีกทั้งหลักสูตรที่พัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีจิตสำนึกการบริการไม่มีการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนหรือในสถาบันการศึกษาให้กับข้าราชการตำรวจ หรือการจัดกิจกรรมนอกห้องเรียนให้กับข้าราชการตำรวจ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากโครงการต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินการในแต่ละปี (กองบัญชาการศึกษา, 2559) พบว่าไม่มีโครงการ/ กิจกรรมที่จัดอบรมเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการบริการประชาชนให้กับข้าราชการตำรวจโดยตรง ผู้วิจัยจึงสนใจที่พัฒนาแนวคิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ในขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยเฉพาะกลุ่มของพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจที่ต้องให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ เพราะหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ และพนักงานสอบสวนต้องทำหน้าที่แทนข้าราชการตำรวจเกือบทุกสายงาน เช่น การไกล่เกลี่ยเรื่องคดีความต่าง ๆ ก่อนเข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องดำเนินคดี หรือ รวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อส่งความเห็นฟ้องหรือไม่ฟ้องคดีต่อพนักงานอัยการหรือศาล (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา, 2477 อ้างถึงในเอกสารสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา) เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งทำให้ภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และตำรวจเป็นที่พึ่งพาของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยนั้น ต้องเอาแนวคิดเรื่องการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชน โดยนำข้อมูล

หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการที่ได้จากประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 (กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553) และ จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554 มาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจไทยต่อไป

คำถามการวิจัย

1. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีลักษณะอย่างไร
2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีลักษณะอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ขอบเขตด้านประชากร 2) ขอบเขตด้านตัวแปร และ 3) ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจใน 5 ภูมิภาค และ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ภาคตะวันออก ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี 2) ภาคกลาง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี 3) ภาคเหนือ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ 4) ภาคใต้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร และ 6) ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจท้องที่กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

คำจำกัดความในการวิจัย

รูปแบบ หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจไทย (ระดับบุคคล) ทางความรู้ และพฤติกรรมต่าง ๆ อันมีผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดให้ข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้บริบทการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไทย โดยผ่านสิ่งที่มาสัมผัสกับข้าราชการตำรวจไทย ได้แก่ ทางกาย ทางปาก ทางหู และทางตา

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการของข้าราชการตำรวจไทย ที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

จิตสำนึกการบริการ หมายถึง การระลึกได้ในการให้ความช่วยเหลือ การให้ความสะดวกต่างๆ ของข้าราชการตำรวจไทย ต่อประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจ โดยมีการแสดงออกทางด้านความคิดและพฤติกรรมตามหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ

ข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้าราชการตำรวจไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ

องค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง การระลึกถึงหลักยึดถือปฏิบัติในการบริการ และแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการระลึกหลักยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจไทยพึงมี เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการใน

สถานีตำรวจ ซึ่งหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการเรียนรู้ที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยโครงสร้างของรูปแบบการเรียนรู้ประกอบด้วย 1) กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3) ปัจจัยของรูปแบบการเรียนรู้ และ 4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้

รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจไทย ด้านความรู้และพฤติกรรมที่สะท้อนถึงหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ประการ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และบุคคลในระหว่างการศึกษาทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุนหรือผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินการวิจัย

เงื่อนไข หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ไปใช้ในการพัฒนาและเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับข้าราชการตำรวจไทยให้เป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ในหน่วยงานตั้งแต่ระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ และกองบัญชาการต่างๆ และจัดการเรียนการสอนในสถาบันที่ทำหน้าที่ศึกษาและฝึกอบรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อไป

2. นำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการไปกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และปฏิบัติให้ได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจไทยเป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการประชาชน และพร้อมที่จะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 9 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

- 1.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน
- 1.2 ปรัชญาการศึกษานอกระบบโรงเรียน
- 1.3 เป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน
- 1.4 หลักในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน
- 1.5 ความสำคัญของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ตอนที่ 2 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

- 2.1 ความหมายของการเรียนรู้
- 2.2 หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
- 2.3 กระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles
- 2.4 หลักในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

ตอนที่ 3 รูปแบบการเรียนรู้

- 3.1 ความหมายของรูปแบบการเรียนรู้
- 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้
- 3.3 รูปแบบการเรียนรู้ทางการศึกษา
- 3.4 องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้
- 3.5 คุณลักษณะที่ดีของรูปแบบ
- 3.6 การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้

ตอนที่ 4 บทบาทหน้าที่ของตำรวจ

- 4.1 ประวัติศาสตร์ตำรวจไทย
- 4.2 หน้าที่ของตำรวจ
- 4.3 โครงสร้างหน่วยงานตำรวจ
- 4.4 โครงสร้างสถานีตำรวจ
- 4.5 พนักงานสอบสวน

ตอนที่ 5 จิตสำนึกการให้บริการประชาชน

- 5.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก
- 5.2 ความหมายของงานบริการและจิตสำนึกการบริการ
- 5.3 ความสำคัญของงานบริการ

5.4 การบริการประชาชน

5.5 การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

5.6 จิตสำนึกบริการ

5.7 จรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ

5.8 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน

5.9 จิตสำนึกบริการประชาชน (พนักงานสอบสวน)

ตอนที่ 6 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการ (Service Mind)

6.3 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการตำรวจและพนักงานสอบสวน

6.4 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนรู้



1. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

1.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

การศึกษานอกระบบโรงเรียนหรือการศึกษานอกโรงเรียน (Non-formal Education) แต่เดิมใช้คำว่า การศึกษาผู้ใหญ่ (Adult Education) เพราะเป็นการจัดการศึกษาให้กับผู้ใหญ่ที่พ้นวัยเรียนไปแล้ว ผู้ที่ทำงานแล้ว และผู้สูงอายุ (สุมาลี สังข์ศรี, 2545) แต่ปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการการศึกษานอกระบบโรงเรียนไม่ได้มีเพียงผู้ใหญ่เท่านั้น แต่ยังมีบุคคลอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในโรงเรียน เนื่องด้วยการศึกษานอกระบบโรงเรียนสามารถเข้าถึงความต้องการของแต่ละบุคคล มีกิจกรรมการศึกษาที่หลากหลายและมีความยืดหยุ่น เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อนำไปใช้ต่อยอดในการทำงาน แก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต ส่งเสริมทักษะทางด้านอาชีพ และพัฒนาความรู้เฉพาะทางเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพ

ในปัจจุบันการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีความสำคัญและจำเป็นมากขึ้นในทุกประเทศเพราะการศึกษามีได้สิ้นสุดลงเมื่อคนก้าวพ้นโรงเรียน หรือการศึกษามีได้จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่ม เพศหรือวัย หากแต่การศึกษาต้องเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการและสนใจสามารถเข้าเรียนได้ตามความจำเป็น และด้วยเหตุนี้การศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงเกิดขึ้นและพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง และได้รับความสนใจมากขึ้น ดังที่หลายคนเรียกว่าเป็นความคาดหวังใหม่ทางการศึกษา การศึกษานอกระบบโรงเรียนสามารถจัดบริการให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างทั่วถึง (วรรัตน์ อภินันท์กุล, 2549)

ฉะนั้นเป็นการยากที่จะนิยามคำว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนให้เป็นที่พอใจ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีจำนวนมากและหลากหลาย หากกำหนดเพียงนิยามเดียวให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดย่อมเป็นการยาก ดังนั้นจึงต้องระมัดระวังในการกำหนดคำนิยามเพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด หากใช้มิติต่างๆ ซึ่งเป็นบริบทของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ก็อาจอธิบายได้ใน 6 มิติ (วรรัตน์ อภินันท์กุล, 2549) คือ

1. ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง
2. หลักสูตรที่เป็นทางเลือกหลากหลายและยืดหยุ่น
3. มีความสัมพันธ์อย่างเป็นกันเองของผู้เกี่ยวข้อง
4. มีการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น
5. เรียนแล้วนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที
6. มีโครงสร้างเข้มงวดน้อยกว่าโรงเรียน

สำหรับความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้มีนักการศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศให้นิยามไว้มากมาย ดังนี้

ปฐุม นิคมานนท์ (2528) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นกิจกรรมที่สังคมตั้งใจจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาโดยเฉพาะ นอกเหนือจากการเรียนตามปกติในโรงเรียน กิจกรรมดังกล่าวอาจจัดเป็นกิจกรรมเฉพาะหรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่นใด ทั้งนี้เพื่อมุ่งสนองความต้องการด้านการเรียนรู้ตามแต่ละบุคคลจะสนใจ

รัตนา พุ่มไพศาล (2528) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นการศึกษาสำหรับผู้ที่มีขาดโอกาสทางการศึกษาที่จะศึกษาเล่าเรียนในโรงเรียนภาคปกติเป็นการศึกษาที่จัดให้กับประชาชน เขาจะได้ศึกษาเล่าเรียนสิ่งต่างๆ ตามที่เขาต้องการเรียน

เกียรติวรรณ อมายตยกุล (2530) ให้ความหมายการศึกษานอกระบบโรงเรียนหมายถึง กิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นได้ทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน โดยไม่มีรูปแบบที่แน่นอน จัดขึ้นตามความเหมาะสมตามความต้องการของผู้เรียน ยึดหลักปรัชญาที่ว่า การศึกษาคือชีวิต ชีวิตคือการศึกษา มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคนให้รู้จักคิด ตัดสินใจ รู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีอิสรภาพจากสิ่งแวดล้อมมากที่สุด โดยมีวิธีการเป็นส่วนประกอบที่ทำให้คนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ยังเป็นกิจกรรมการศึกษา ที่จัดเพื่อทุกคนในสังคม

สุรกุล เจนอบรม (2533) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกิจกรรมการศึกษาที่มีรูปแบบไม่แน่นอน จัดขึ้นตามความเหมาะสมและความต้องการของผู้เรียน เน้นการพัฒนาของผู้เรียนให้เสรีภาพและความรับผิดชอบแก่ผู้เรียนที่จะกำหนดทางเลือก ความสนใจและแนวการดำเนินชีวิตของตนเอง

อาชญญา รัตนอุบล (2540) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทางการศึกษาและมวลประสบการณ์ความรู้ใดๆ ก็ตามที่ได้จัดขึ้นโดยบุคคลหน่วยงาน และสถาบันต่างๆ ในสังคม โดยได้จัดขึ้นนอกเหนือไปจากการศึกษาในระบบโรงเรียนภาคปกติ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่พึงประสงค์ของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยยึดหลักการที่เป็น การสนองความต้องการความสนใจและแก้ปัญหาให้แก่กลุ่มเป้าหมายนั้น

อุดม เขยกิจวงศ์ (2544) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษาโดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

สุมาลี สังข์ศรี (2545) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า หมายถึง การศึกษาทุกรูปแบบที่จัดให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ไม่จำกัดพื้นฐานการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์หรือความสนใจ ตลอดจนจนข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

อุ้นตา นพคุณ (2546) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นกิจกรรมหรือโครงการใดๆ ที่สถาบันต่างๆในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและวัตถุประสงค์ที่จะให้การเรียนรู้แก่ประชาชนที่สามารถกำหนดเป้าหมายได้ ผู้รับการศึกษาเองก็มีเจตนาหรือวัตถุประสงค์ในการที่จะรับการเรียนรู้ กิจกรรมดังกล่าวจัดให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชุมชน และทุกระดับการศึกษา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้ ทักษะและทัศนคติค่านิยมที่ดี กิจกรรมทางการศึกษาที่เรียกว่า เป็น การศึกษานอกระบบโรงเรียนจะต้องจัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น หลักสูตรยืดหยุ่น ประหยัด และตอบสนองความต้องการ ความสนใจของผู้เรียนและปัญหาของชุมชน

วรรัตน์ อภินันท์กุล (2551) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่าการศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง การศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จ การศึกษา โดยเนื้อหาหลักสูตรต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) มาตรา 4 กล่าวถึงความหมายของการศึกษานอกระบบว่า กิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบหลักสูตร วิธีการจัด และระยะเวลาการเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้น และมีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับ คุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้

Coombs (1974) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า หมายถึง กิจกรรม การศึกษาที่จัดขึ้นนอกระบบโรงเรียนภาคปกติ ไม่ว่าจะกิจกรรมนั้นจะจัดเป็นเอกเทศ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมใหญ่อื่นๆ เพื่อบริการกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

Knowles (1980) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นกระบวนการที่ ผู้ใหญ่ได้เรียนรู้ต่อไปหลังจากที่ได้ออกจากโรงเรียนภาคปกติไปแล้วและเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นไว้สำหรับ ผู้ใหญ่ โดยสถาบันต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ

จากความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่นักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันสามารถสรุปได้ว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่สนใจ ศึกษาหาความรู้ในด้านการศึกษา การฝึกอาชีพและความรู้ทั่วไป ตามที่สถาบันหรือองค์กรต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพิ่มทักษะความรู้ และฝึกอาชีพที่สามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพและประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน

1.2 ปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียน

อุ้นตา นพคุณ (2546) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนไว้ดังต่อไปนี้

1. ปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักเสรีนิยม (Liberal) มีความเชื่อพื้นฐานคือความรู้ คุณธรรมและเชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์ประเสริฐ สามารถเลือกแนวทางต่างๆ ในการดำรงชีวิต หากแต่เสรีภาพดังกล่าวควรมีพื้นฐานอยู่บนเหตุและผล การศึกษามีหน้าที่อนุรักษ์และสืบสานศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และอารยธรรม การจัดการเรียนการสอนตามปรัชญาสำนักเสรีนิยมใช้วิธีการบรรยายประกอบการซักถาม อภิปรายระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และระหว่างผู้เรียนด้วยกัน ศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองและการทบทวนเนื้อหา มีการนำปรัชญาสำนักเสรีนิยมไปใช้ในการศึกษาทั่วไป การศึกษาวิชาสามัญ การศึกษาพื้นฐาน ห้องสมุดประชาชน การศึกษาต่อเนื่อง เป็นต้น

2. ปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักพัฒนาการ (Progressive) มีความเชื่อพื้นฐานในการให้ความสำคัญด้านความแตกต่างของผู้เรียน ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ การศึกษาต้องสามารถตอบสนองความต้องการและปัญหาของผู้เรียนได้ ใช้ระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาแก้ไขปัญหาในการดำรงชีวิตและการศึกษามีขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองและสังคม มีการนำปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักพัฒนาการมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษาต่อเนื่อง อาชีวศึกษา โดยการศึกษาความต้องการ ปัญหาของผู้เรียนและการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในกิจกรรมและในขั้นตอนต่างๆ ของการพัฒนาโปรแกรม

3. ปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักพฤติกรรมนิยม (Behaviorist) มีความเชื่อว่าผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้หากมีการปฏิบัติด้วยตนเอง ดังนั้นการศึกษาประเภทพัฒนาทักษะความสามารถของผู้เรียนจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และมีการประเมินผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีการนำปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักพฤติกรรมนิยมมาใช้ในการจัดการศึกษาของระบบโรงเรียนที่ส่งเสริมผู้เรียนได้ศึกษาด้วยตนเอง หรือชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) ด้วยชุดวิชา การศึกษาทางไกล การฝึกสายอาชีพ การฝึกทักษะ การฝึกสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักพฤติกรรมนิยมนี้จะสนใจพฤติกรรมที่สังเกตได้เท่านั้น มุ่งที่จะควบคุม เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยการควบคุมและดัดแปลงสิ่งแวดล้อม

4. ปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักมนุษยนิยม (Humanist) ให้ความสำคัญที่ผู้เรียน เน้นการพัฒนาผู้เรียนทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอารมณ์ ความรู้สึก การเห็นคุณค่าในตนเอง การให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ โดยผู้เรียนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เป็นมิตร มีการนำปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักมนุษยนิยมมาใช้ในการศึกษาผู้ใหญ่ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed Learning)

5. ปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักปฏิรูปนิยม (Radical) เชื่อว่าการศึกษาเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงสังคมด้วยการสอนแบบมโนธรรมสำนึก (Conscientization) เพื่อให้ผู้เรียนหลุดออกจากวัฒนธรรมเงียบและการท่องจำแบบไม่มีการคิด ไตร่ตรอง การนำปรัชญาการศึกษาของระบบโรงเรียนสำนักปฏิรูปนิยมมาใช้ในการจัดการสอนให้รู้หนังสือและพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนที่ต้องการให้เกิดความเข้มแข็ง ดังนั้นนักพัฒนาโปรแกรมที่จะนำปรัชญาสำนักปฏิรูปนิยมจะต้องเป็นผู้ที่ต้องการให้เกิดการกระทำในสังคม (Social Action) และมีความชำนาญในการสอนที่เป็นการวิพากษ์วิจารณ์และบริบทของชุมชนที่มีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างทางสังคมวิทยา

1.3 เป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ปฐม นิคมานนท์ (2528) กล่าวถึงวัตถุประสงค์การศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น อันจะช่วยให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข
2. เพื่อให้ประชาชนอ่านออกเขียนได้ คิดเลขเป็น มีนิสัยรักการอ่าน รักการปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา
3. เพื่อให้ประชาชนที่ไม่ได้อยู่ในระบบโรงเรียนมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้นไป
4. เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาวิชาชีพ และองค์ประกอบที่ทำให้คนมีประสิทธิภาพในอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่หรือในการเปลี่ยนอาชีพใหม่ตามความจำเป็น
5. เพื่อให้ประชาชนได้พัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
6. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
7. เพื่อส่งเสริมศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีของชาติ

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2530) กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการศึกษานอกระบบโรงเรียนดังนี้

1. เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทุกเพศ ทุกวัย ให้ได้รับความรู้ ได้รับการพัฒนาไปในทางที่ถูกต้อง เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ
2. เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสศึกษาหาความรู้ที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้ เท่าเทียมกัน การจัดให้เกิดความเสมอภาคทางการศึกษามากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตลอดจนเพิ่มคุณค่าการศึกษาให้แก่ประชาชนทั้งในและนอกระบบโรงเรียน
3. เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอตามความถนัด ความต้องการความสนใจ เพราะการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีความยืดหยุ่นมาก
4. เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ครอบครัว ท้องถิ่น สังคมส่วนรวม และช่วยแก้ปัญหาสังคม

5. เพื่อการมีงานทำ เพื่อให้ประชาชนพึ่งพาตนเองได้ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า คือ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้ มีคุณธรรม รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม รู้จักสิทธิหน้าที่แห่งการเป็นพลเมืองดี กล่าวโดยสรุป เป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชุมชน ให้มีโอกาสได้รับความรู้ ซึ่งไม่ใช่เพียงการอ่านออกเขียนได้เท่านั้น ยังครอบคลุมถึงความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ข้อมูล ข่าวสารในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับและปรับปรุงมาตรฐานความเป็นอยู่ มีการดำรงชีวิตที่ตีรวมถึงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ตามความต้องการ ความถนัดและความสนใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมุ่งพัฒนาความสามารถทางด้านวิชาชีพ เพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ เป็นบุคคลที่คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น เพื่อให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข สร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว สังคมส่วนรวม และช่วยแก้ปัญหาสังคม ที่สำคัญเป้าหมายการศึกษานอกระบบโรงเรียนต้องการให้เกิดความเสมอภาคทางการศึกษา ประชาชนได้รับโอกาสทางการศึกษา เพื่อสามารถช่วยเหลือตนเอง ชุมชน สังคม ของตนได้ ทั้งนี้หากประชาชนมีคุณภาพที่ดีแล้วย่อมเป็นพื้นฐานในการพัฒนาและแก้ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ การเมืองต่อไป

1.4 หลักในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

การจัดกระบวนการเรียนรู้ การศึกษานอกระบบจึงยึดหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ หลักความเสมอภาคทางการศึกษา หลักการพัฒนาตนเองและการพึ่งพาตนเอง หลักการบูรณาการการเรียนรู้และวิถีชีวิต หลักความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และหลักการเรียนรู้ร่วมกันและการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนี้ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2546)

1. หลักความเสมอภาคทางการศึกษา กลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบส่วนมากเป็นผู้พลาดโอกาส และผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ซึ่งอาจมีความแตกต่างทางด้านสภาพในสังคม อาชีพ เศรษฐกิจ และข้อจำกัดต่างๆ ในการจัดการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้การศึกษานอกระบบ ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ หากแต่สร้างความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักการพัฒนาตนเองและการพึ่งพาตนเอง การจัดการศึกษานอกระบบจะต้องจัดการเรียนการสอน และกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาศักยภาพของตน สามารถเรียนรู้ เกิดความสำนึกที่จะพัฒนาตนเองได้ เป็นคนคิดเป็น ปรับตัวเพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เรียนด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุขท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคม

3. หลักการบูรณาการการเรียนรู้กับวิถีชีวิต หลักการนี้อยู่บนพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับสภาพปัญหา วิถีชีวิต สภาพแวดล้อมและชุมชนท้องถิ่นของผู้เรียน ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา สิ่งดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ การจัดการ

เรียนรู้เป็นลักษณะของการบูรณาการจึงมีความเหมาะสม โดยบูรณาการสาระต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้ และบูรณาการวิธีการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวม

4. หลักความสอดคล้องกับปัญหาความต้องการและความถนัดของผู้เรียน หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักความต้องการของตนเอง สามารถจัดการศึกษาให้กับตนเองได้อย่างเหมาะสม ครู มีบทบาทในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ สาระการเรียนรู้ วิธีการเรียน และการประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษานอกระบบที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ

5. หลักการเรียนรู้ร่วมกันและการมีส่วนร่วมของชุมชน การเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มผู้เรียนนับว่าสำคัญ เป็นการส่งเสริมและสร้างกัลยาณมิตรในกลุ่มผู้เรียน ก่อให้เกิดความร่วมมือความผูกพัน เอื้ออาทร การช่วยกันและกัน ปลูกฝังวินัยในตนเอง ฝึกความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรเกิดขึ้นสำหรับผู้เรียนที่มีวุฒิภาวะ สำหรับการมีส่วนร่วมของชุมชน ก็นับว่าเป็นหลักการสำคัญในการจัดการศึกษานอกระบบ ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร สถานศึกษา การจัดสรรทรัพยากรเป็นแหล่งเรียนรู้ และสนับสนุนในเรื่องอื่น ๆ เพื่อผลิตผู้เรียนที่เป็นสมาชิกที่ดีของชุมชนต่อไป

กล่าวโดยสรุป หลักการศึกษานอกระบบโรงเรียน ต้องคำนึงถึงพัฒนาผู้เรียนแต่ละช่วงวัย ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายและกระจายโอกาสการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาค การจัดประสบการณ์การเรียนรู้มีหลากหลาย ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เนื้อหาเป็นสิ่งที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้ทันที คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ความสำคัญกับผู้เรียนเป็นหลัก ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการช่วยเหลือ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้มากขึ้น ภายใต้บรรยากาศการจัดการเรียนการสอนที่ไม่เป็นทางการ

การศึกษาตามอัธยาศัย

การศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง วิธีการที่หลากหลายที่นำไปสู่การเรียนรู้ อาจเกิดขึ้นโดยการถูกผลักดันให้ เกิดขึ้นผ่านกระบวนการสนทนา เกี่ยวข้องกับการสำรวจ และขยายประสบการณ์ โดยไม่อาจทำนายล่วงหน้าได้ เป็นสิ่งที่บังเอิญเกิดขึ้นอุบัติเหตุ (วิศนี ศิลตระกูล และอมรา ปฐภิญโญบุรณ์, 2544)

การศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง การศึกษาที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตที่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ จากการทำงาน จากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากแหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความบันเทิง และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ ไม่มีหลักสูตร ไม่มีเวลาเรียนที่แน่นอน ไม่จำกัดอายุ ไม่มีการลงทะเบียน และไม่มีการสอน ไม่มีการรับประกาศนียบัตร มีหรือไม่มีสถานที่แน่นอน เรียนที่ไหนก็ได้ ลักษณะการเรียนส่วนใหญ่เป็นการเรียน

เพื่อความรู้และนันทนาการ อีกทั้งยังไม่จำกัดเวลาเรียน สามารถเรียนได้ตลอดเวลาและเกิดขึ้นในทุกช่วงวัยตลอดชีวิต (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538)

ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2544) ให้นิยามการศึกษาตามอัธยาศัยว่า เป็นการจัดสภาพแวดล้อม สถานการณ์ ปัจจัย เกื้อหนุน สื่อ แหล่งความรู้ และบุคคล เพื่อส่งเสริมให้บุคคลได้เรียนรู้ตามความสนใจ

ในมาตรา 15 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับ พุทธศักราช 2542 นิยามว่าการศึกษตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้ อื่นๆ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542)

นักการศึกษาคนสำคัญชื่อ Coombs และ Ahmed (1974) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งบุคคลแสวงหาและรับความรู้ ทักษะ ทศนคติความเข้าใจที่กระจำงชัดที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน และการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคล (La Belle, 1982)

นิยามของการศึกษตามอัธยาศัยสามารถอธิบายได้ 2 มิติ คือ มิติของผู้เรียนและมิติของผู้จัด/หรือสภาพการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ดังนี้:

1. ผู้เรียน: ผู้เรียนควบคุมวิธีการเรียนเอง มีวิธีการเรียนที่หลากหลายที่นำไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเองกระบวนการเรียนรู้ และผลของการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ และสร้างเสริมประสบการณ์โดยตรง ผู้เรียนสร้างความหมายตามความเข้าใจ และเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต

2. ผู้จัด/หรือสภาพการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนควบคุมวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากสังคม จากประสบการณ์ จากการทำงาน และจากการดำรงชีวิตประจำวัน จากสภาพแวดล้อมทั้งที่มีอยู่ตามธรรมชาติและมีการดำเนินการให้มีขึ้น ไม่ว่าจะโดยมนุษย์ หรือสิ่งมีชีวิตอื่นๆ จากปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ จากสถานการณ์ และสื่อต่างๆ

การศึกษาตามอัธยาศัย(Informal Education) จึงมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Informal Learning) โดยเกื้อหนุนให้ผู้เรียนกำหนด/เลือกวิธีการเรียนเอง หรือตามวัตถุประสงค์ของสถาบันหรือแหล่งความรู้ นั้น ๆ ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตลอดเวลา โดยมีเป้าหมายเพื่อทำให้บุคคลมีโอกาแสวงหาและรับความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเข้าใจ อันจะนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

การเรียนรู้ตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ด้วยตนเองควบคู่กับคำว่า “การศึกษาตามอัธยาศัย” (Informal Education) ก็คือ การเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Informal Learning) ซึ่งเป็นการอธิบายการเรียนรู้ในมิติของผู้เรียน “การเรียนรู้ตามอัธยาศัย” นี้ Livingston (1999) นิยามว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจ ความรู้ หรือทักษะ ที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องเสนอโดยผ่านหลักสูตรหรือโปรแกรมจาก

สถาบันการศึกษาในระบบหรือนอกระบบ

Schugurensky (2000) เสนอแนะว่ามี 3 ชนิด คือ 1) การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self Directed Learning) 2) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Incidental Learning) และ 3) การเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน

1. การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed Learning) เป็นโครงการเรียนรู้ที่กำหนดโดยผู้เรียน โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากนักการศึกษา แต่สามารถเป็นการนำเสนอของวิทยากร การเรียนรู้แบบนี้เป็นเรื่องของความตั้งใจ เพราะผู้เรียนมีจุดหมายในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการเรียนรู้ สิ่งนี้อาจมาก่อนที่กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้น เป็นเรื่องของจิตสำนึก โดยปัจเจกบุคคลตระหนักว่าเขาต้องเรียนรู้ในบางสิ่งบางอย่าง

2. การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Incidental Learning) หมายถึงประสบการณ์ในการเรียนรู้ที่ผู้เรียนไม่ได้มีความตั้งใจมาก่อนว่าจะต้องเรียนสิ่งนั้น แต่เมื่อได้รับประสบการณ์ เขาก็รับรู้ได้ว่าเขาได้เรียนรู้บางอย่างขึ้นมามากขึ้น จึงเป็นความไม่ตั้งใจแต่รู้สึกตัว (Unintended but Conscious)

3. การเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน (Tacit Learning) หมายถึงการรู้ในคุณค่าทัศนคติ พฤติกรรม หรือทักษะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน มิใช่เพียงแค่การเรียนรู้ตามอรรถาธิบายที่เกิดขึ้นโดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า “การตีความ” (Interpretation) ซึ่งวิธีการนี้มีการนิยามไว้หลายลักษณะด้วยกัน แต่เมื่อไม่นานมานี้ ก็เกิดเห็นพร้องต้องกันในนิยามที่ใกล้เคียงกันในสองลักษณะว่า

“การตีความ” เป็นกระบวนการในการสื่อสารในลักษณะของความสัมพันธ์ทางด้านอารมณ์และสติปัญญา ระหว่างความสนใจของผู้ชมและความหมายที่มีอยู่ในแหล่งเรียนรู้ นั้น “การตีความ” ให้โอกาสกับประชาชนในทั้งทางด้านสติปัญญาและอารมณ์การตีความควรมีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอในภาพรวม มากกว่าแยกส่วน

สรุป การศึกษาตามอรรถาธิบาย หมายถึงผลของการเรียนรู้อันเกิดจากสถานการณ์ที่ผู้เรียน หรือแหล่งความรู้ใดๆ ใดอย่างหนึ่ง มีเจตจำนงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ แต่ไม่ใช่ทั้งสองปัจจัยเกิดตรงกัน (Evan, 1981) การศึกษาตามอรรถาธิบาย ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ที่เติมเต็มความต้องการของปัจเจกที่ต้องการเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ นอกเหนือการเรียนในระบบโรงเรียน โอกาสของการเรียนรู้ตามอรรถาธิบายเกิดขึ้นในสถานที่ต่างๆ และจากสื่อต่างๆ ตัวอย่างเช่น รายการกระจายเสียง ภาพยนตร์ CD

1.5 ความสำคัญของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ของ ประชาชนได้อย่างทั่วถึงจำเป็นต้องมีการจัด

การศึกษานอกระบบโรงเรียนซึ่งมีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่า สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างหลากหลายและทั่วถึง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยทำให้การเรียนรู้เป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวและแสวงหาได้โดยง่ายสำหรับคนทั่วไป (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2550
 สุมาลี สังข์ศรี (2539) ได้เสนอหลักการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีหลักการและเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นการจัดบริการทางการศึกษาเพื่อให้โอกาสแก่ผู้ที่พลาดโอกาสทางการศึกษา และผู้ด้อยโอกาสโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเพศ วัย พื้นฐานการศึกษา อาชีพ ความสนใจ ฐานะทางเศรษฐกิจความห่างไกล ฯลฯ ให้ได้มีโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน

2. การกระจายโอกาสทางการศึกษา การศึกษานอกระบบโรงเรียนจะต้องใช้วิธีการต่างๆ เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมทั่วถึง ไม่ว่าจะอยู่ในชนบทหรือห่างไกล

3. การส่งเสริมการศึกษาที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยหน่วยงานที่จัดควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ต่อเนื่อง เมื่อผู้เรียนมีความพร้อมเมื่อใดสามารถศึกษาหาความรู้ได้ตลอดเวลา และทุกช่วงชีวิต

4. ความยืดหยุ่นในกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ การศึกษาในระบบโรงเรียนจะไม่เคร่งครัดในระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เหมือนการศึกษาในระบบโรงเรียน เช่น เกณฑ์ด้านอายุ พื้นฐาน และความรู้ เป็นต้น

5. สนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การศึกษานอกระบบโรงเรียนจะต้องสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนแต่ละกิจกรรมควรจัดขึ้นหลังจากการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแล้ว ซึ่งกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มก็มีความต้องการไม่เหมือนกัน กิจกรรมก็ควรให้แตกต่างกันไป

6. ความสัมพันธ์กับสภาพการดำเนินการตามเนื้อหาของกิจกรรมและหลักสูตรของกิจกรรม การศึกษาโรงเรียน ควรยืดหยุ่นและหลากหลาย คือนอกจากจะมีกิจกรรมหลายประเภท หลายสาขา แล้วเนื้อหาหลักสูตรในแต่ละวิชาควรจะต้องยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับสภาพสังคมแต่ละท้องถิ่น

7. ความหลากหลายในรูปแบบ รูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้นควรมีหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามสะดวก เช่น อาจจะมีรูปแบบที่มีผู้สอนและผู้เรียนเต็มเวลา รูปแบบที่สอนบางเวลา และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทำงาน บางแบบอาจจะเรียนด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปหรือจากสื่อการสอน

8. การจัดการเรียนการสอนคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยจะต้องคำนึงถึงความ

หลากหลายและความแตกต่างของผู้เรียนเป็นอย่างมาก กลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างในด้านต่างๆ ทั้งเพศ วัย อายุ อาชีพ ความสนใจ ฯลฯ ดังนั้นผู้สอนจะต้องตระหนักถึงความแตกต่างเหล่านี้ และพยายามหาวิธีการสอนที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยให้อิสระผู้เรียนให้เรียนตามความสามารถ ตามเวลาที่สะดวก

9. ผู้สอนหรือผู้ที่มาให้ความรู้ ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นครูหรืออาจารย์จากสถาบันการศึกษา หรืออาจจะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่างๆ จากสถานประกอบการ บุคคลในท้องถิ่น พระ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

10. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนควรจะพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้เป็นผู้คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ฝึกให้ผู้เรียนรู้จักวิเคราะห์ปัญหา รู้จักหาวิธีแก้ปัญหามาทดลองปัญหา และถ้าวิธีการดังกล่าวแก้ปัญหาไม่ได้ก็จะกลับมาตั้งต้นหาวิธีการแก้ปัญหาอื่นๆ มาทดลองจนกระทั่งแก้ปัญหาได้คล่อง

11. นำผลการศึกษาในปัจจุบัน การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนควรจะต้องให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปรับใช้ในทันทีทันใด เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกอบอาชีพและมีภาระต่อการทำมาหากิน พวกเขาจะไม่มีเวลาเพื่อสะสมความรู้เข้าไว้หลายๆ ปี จึงจะนำไปใช้เหมือนนักเรียนในโรงเรียน เขาต้องการที่จะเรียนเพื่อนำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน เพื่อปรับใช้ในชีวิตประจำวันในทันทีทันใด

12. ความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและสถานที่เรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียนจะต้องอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายในเรื่องเวลาและสถานที่ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้มีภาระรับผิดชอบต่อการทำงาน ต่อครอบครัวแล้ว เพราะฉะนั้นเวลาที่มาเรียนก็ย่อมจะหาได้ยาก เพราะฉะนั้นการเรียนการสอนจะจัดตามสถานที่ต่าง ๆ ตามความสะดวกของผู้เรียน เช่น ที่บ้านผู้เรียน วัด ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน และที่อื่นๆ อีกทั้งเวลาเรียน ควรจะต้องให้เหมาะสมกับช่วงเวลว่างของกลุ่มเป้าหมาย

สมประสงค์ วิทย์เกียรติ (2533) ได้เสนอหลักการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่ามี 6 ประการคือ

1. ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญในตัวผู้เรียน ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การวางแผนการเรียนการสอน การร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินการเรียนการสอน ดังนี้

1.1 การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาหลักสูตรในปัจจุบันนี้จะพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการ ความสนใจ และในสิ่งที่ปัญหาของผู้เรียน เพื่อให้เนื้อหาหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมานั้นเกิดประโยชน์ต่อชีวิตของผู้เรียนมากที่สุด เมื่อผู้เรียนได้มาร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนแล้วสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวันหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชีวิตจริงได้

หลักสูตรที่สนองต่อความต้องการ ต่อความสนใจ ย่อมจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจ และตั้งใจที่จะร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร การพัฒนาหลักสูตรจึงต้องมีการสำรวจ ความต้องการของผู้เรียนก่อน เพื่อให้ได้หลักสูตรที่ผู้เรียนยินดีที่จะเลือกเข้ามาเรียน การพัฒนา หลักสูตรโดยคำนึงถึงผู้เรียนจัดได้ว่าเป็นการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

1.2 การวางแผนการสอน การจัดแผนการเรียนการสอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือก ในสิ่งที่ต้องการศึกษาหาความรู้ ผู้เรียนอาจเลือกวิชาหรือชุดวิชาที่คิดว่าจะมีประโยชน์ต่อตัวเอง และเป็นวิชาที่พอใจ สนใจที่จะศึกษา และควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้กำหนดแผนการเรียนการสอนว่า ต้องการเลือกเรียนชุดวิชาใดวิชาหนึ่งก่อนหลัง หรือจะเรียนมากน้อยแค่ไหน ผู้สอนควรมีส่วนช่วยใน เรื่องการแนะแนวทางว่าควรจะทำแผนการเรียนมากน้อยแค่ไหน สิ่งใดก่อนหลังส่วนการตัดสินใจ ควรเป็นของผู้เรียน หรือร่วมกันวางแผนระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนน่าจะดีกว่าที่ผู้สอนจะเป็นผู้กำหนด แผนการเรียนการสอนแต่เพียงฝ่ายเดียว

1.3 การร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง นั้น กิจกรรมที่จัดส่วนใหญ่ต้องให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากที่สุด ส่วนตัว ผู้สอนนั้นเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนเท่านั้น กลวิธีการเรียนการสอนที่ นำมาใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอนแบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ตั้งแต่การที่ผู้เรียนได้ศึกษาหา ความรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ทั้งสื่อเดียว และสื่อประสม การเรียนการสอนจากกิจกรรมกลุ่มซึ่ง อาจจะเป็นการอภิปรายกลุ่ม การระดมพลังสมอง การแสดงบทบาทสมมติ การประชุมสัมมนา การ ประชุมปฏิบัติการ ทัศนศึกษา

1.4 การประเมินการเรียนการสอน สิ่งหนึ่งที่ผู้เรียนทุกคนกลัวมากในการเรียนการสอน คือ การทดสอบ โดยเฉพาะผู้ใหญ่แล้วยิ่งกลัวการสอบมากกว่าเด็ก เนื่องจากผู้ใหญ่อาจมีประสบการณ์ ในการสอบที่เคยผิดพลาดมาแล้ว หรือบางคนอาจมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี แต่เมื่อมาศึกษาเล่า เรียนแล้ว การสอบตกจะทำให้เกิดการเสียหน้าขึ้นได้ การประเมินการเรียนการสอนจึงต้องการให้ ผู้เรียนได้มีส่วนในการประเมินการเรียนการสอนของตนเอง โดยเฉพาะในเชิงให้ผู้เรียนได้เห็นถึง ความก้าวหน้าของการเรียนมากกว่าที่จะเห็นว่าเป็นการสอบได้สอบตก เพราะการศึกษานั้น หมายถึง ความเจริญงอกงาม ถ้าผู้เรียนได้ศึกษาหาความรู้แล้วก็จะเกิดความเจริญงอกงาม จึงน่าจะบรรลุ วัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนแล้ว การเรียนการสอนจึงควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วม ในการประเมินการเรียนการสอนเองหรือร่วมกับผู้สอน น่าจะเกิดผลดีมากกว่าที่ผู้สอนจะประเมินการ เรียนการสอนเองแต่เพียงฝ่ายเดียว

2. หลักสูตรที่เลือกได้ ผู้เรียนการศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นผู้เรียนที่ไม่ได้อยู่ในระบบ โรงเรียนแล้ว ซึ่งอาจเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากระบบการศึกษาในโรงเรียนไปแล้ว หรืออาจเป็นผู้ที่ยัง อยู่ในวัยที่ต้องศึกษาเล่าเรียน แต่ด้วยเหตุผลบางประการ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ หรือปัญหาทางภาวะ

ส่วนตัวหรือครอบครัว ทำให้ศึกษาในระบบโรงเรียนไม่ได้ กลุ่มผู้เรียนของการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงหลากหลายกว้างขวางมาก การที่จะมาร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนหรือการมาร่วมศึกษาเล่าเรียน จะต้องเลือกในสิ่งที่สนใจ หรือในสิ่งที่เห็นว่าเกิดประโยชน์ ดังนั้นหลักสูตรหรือสิ่งที่จัดให้แก่กลุ่มเป้าหมายการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะต้องมีมากพอที่จะให้เลือกได้ ดังนั้นหลักสูตรการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงต้องพัฒนาขึ้นตามแต่ละสภาพท้องถิ่นหรือตามสภาพของกลุ่มเป้าหมาย นั่นคือต้องมีการศึกษาสำรวจสภาพความเป็นอยู่ดี สภาพความสนใจและสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่นของแต่ละกลุ่มเป้าหมายแล้วนำมาวิเคราะห์พัฒนาเป็นหลักสูตร หรือมวลด ประสพการณ์ สามารถสนองตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนั้นหลักสูตรจะต้องพัฒนาปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจุบันทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งมีอยู่ตลอดเวลา อาจกล่าวได้ว่าหลักสูตรจะต้องมีความยืดหยุ่น แปรเปลี่ยนไปตามสภาพท้องถิ่นแปรเปลี่ยนตามกลุ่มเป้าหมายและแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา

3. ความสัมพันธ์แนวราบ การเรียนการสอนในการศึกษาโดยทั่วไปในความรู้สึกรู้สึกคิดว่าต้องมีครู อาจารย์ กับนักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยมีครูอาจารย์เป็นผู้สอนหรือเป็นผู้บอกเล่า และมีนักเรียน นิสิต นักศึกษาเป็นผู้ฟัง ผู้ปฏิบัติตาม อันเป็นลักษณะความสัมพันธ์แนวตั้ง แต่การศึกษานอกระบบนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนควรจะมีความสัมพันธ์ในแนวราบ คือ ผู้สอนจะมีบทบาทในการช่วยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ เกิดการศึกษาในตัวเอง บทบาทของผู้สอนมิใช่แต่เพียงเป็นผู้บรรยายหน้าชั้นเรียนเท่านั้น แต่จะเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งบทบาทนี้เรียกว่า บทบาทของผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ อาทิเช่น ผู้สอนต้องการจัดกิจกรรมการป้องกันสิ่งเสพติด ผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการเล่าถึงเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งของสภาพสังคม เช่น การที่พ่อคลั่งยาบ้าทำร้ายคนในบ้านจนบาดเจ็บถึงตาย ซึ่งจะเป็นประเด็นให้ผู้เรียนอภิปรายกันถึงสภาพที่เป็นอยู่ในชุมชนของผู้เรียนเอง และแนวทางป้องกันยาเสพติด การจัดกิจกรรมเช่นนี้ ผู้สอนกับผู้เรียนจะมีความสัมพันธ์กันที่มีบรรยากาศเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่ดี นอกจากผู้เรียนจะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่มีกับผู้สอนแล้วความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนก็จะเกิดขึ้นในทางที่ดีอีกด้วยและเป็นความสัมพันธ์ในแนวราบเช่นเดียวกัน โดยความสัมพันธ์ในแนวราบก่อให้เกิดผลต่อการศึกษานอกระบบโรงเรียน คือ

1. สร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้สอนและผู้เรียน
2. สร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้
3. สร้างเสริมให้เกิดแนวการศึกษาแบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง
4. สร้างเสริมให้ผู้เรียนรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล
5. สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

4. การพึ่งพาทรัพยากรท้องถิ่น การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกระบวนการศึกษาที่มุ่งบริการแก่กลุ่มประชากรที่อยู่นอกระบบโรงเรียนเป็นสำคัญ และยังรวมถึงการบริการไปสู่นักเรียนนักศึกษาในระบบโรงเรียนด้วย จำนวนกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบจึงกว้างขวางมากมาย กระจัดกระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ ทั้งในเมือง นอกเมือง และที่ทุรกันดารห่างไกล การที่จะนำทรัพยากรจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวคงเป็นไปได้ยาก เพราะความจำกัดของงบประมาณและทรัพยากรคงจะลงทุนได้แต่เพียงบางกลุ่มท้องถิ่นเท่านั้น แต่ความมุ่งหมายและปณิธานของการศึกษานอกระบบนั้นต้องการบริการการศึกษาให้กับทุกคนทุกพื้นที่ การจะกระทำได้ดีดังความมุ่งหมายและปณิธานนี้ก็ต้องอาศัยทรัพยากรจากท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคคล ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับการเรียนการสอน เหตุผลอีกประการหนึ่งในการพึ่งพาทรัพยากรท้องถิ่น คือ ในท้องถิ่นนั้นมีภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ มีคุณค่าของท้องถิ่นควรเชิญชวนให้มาช่วยกันพัฒนาด้านการให้ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ แก่คนในท้องถิ่นด้วยกัน และเหตุผลอีกประการหนึ่งที่สำคัญในการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ คือ การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความรู้สึกตื่นตัวที่จะช่วยพัฒนาท้องถิ่นกันเอง และเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของงานเจ้าของโครงการ ที่เข้ามาพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง จะทำให้เกิดการดำเนินการกันเอง จะทำให้การดำเนินกิจกรรมการศึกษานอกระบบในท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ด้วยทรัพยากรของท้องถิ่นเอง

5. การใช้ประโยชน์ได้ทันที ผู้ที่มาร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ไม่ได้ศึกษาอยู่ในระบบโรงเรียน ซึ่งอาจจะเป็นผู้มีอาชีพอยู่แล้ว แต่เข้ามาเพื่อเพิ่มเติมในความรู้ ประสบการณ์ หรือความชำนาญในบางสิ่งบางอย่าง ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบต้องการสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติได้ และเป็นประโยชน์ต่อชีวิตต่อหน้าที่การงานทันที ทั้งในระหว่างที่ร่วมกิจกรรมหรือภายหลังที่ร่วมกิจกรรมไปแล้ว ดังนั้น กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่กำหนดขึ้นมานั้นจึงต้องเป็นกิจกรรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความสนใจของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงต้องพัฒนาขึ้นมาอย่างหลากหลายพอเพียงที่กลุ่มเป้าหมายการศึกษานอกระบบจะเลือกศึกษาหรือเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาได้ตามที่ต้องการ นอกจากนั้นกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่จัดจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้ศึกษาหาความรู้ทั้งเนื้อหาและการปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชีวิตของกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ

6. การมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น โครงสร้างของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างของหลักสูตร โครงสร้างของการเรียนการสอน โครงสร้างสื่ออุปกรณ์ โครงสร้างการบริหาร โครงสร้างการประเมิน ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าถึง และมีความยินดีพอใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมด้วยบรรยากาศที่มีความสุข สามารถที่จะศึกษาหรือร่วมกิจกรรมจนสำเร็จโครงสร้างหลักสูตรควรมีหลักสูตรที่พัฒนามาจากความต้องการและความสนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ร่วมกิจกรรม และ

มีความหลากหลายที่คนสามารถเลือกได้ โครงสร้างการเรียนการสอนควรมีความหลากหลาย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา เพื่อให้ผู้เรียน ผู้ร่วมกิจกรรมได้ศึกษาเล่าเรียนอย่างมีความสุข และได้รับความรู้ ประสบการณ์ โครงสร้าง สื่ออุปกรณ์ก็เช่นเดียวกันต้องเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ เนื้อหา และควรเป็นสื่อประสมและมีความหลากหลายให้ผู้ที่จะอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ โครงสร้างการบริหารก็เช่นเดียวกัน ควรมีการยืดหยุ่น ไม่กำหนดแน่นอนว่าต้องมีการเรียนในห้องใด อาคารใดเวลาเท่าใด นานเท่าใด แต่ ควรจะจัดให้ยืดหยุ่นตามที่คุณสอนและผู้เรียนจะร่วมวางแผนกำหนดกันและสุดท้ายคือเรื่องโครงสร้าง การประเมิน ควรจะยืดหยุ่นตามกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ เช่น การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มเป้าหมายที่ไม่รู้หนังสือมาเรียนรู้เพื่อการอ่านออกเขียนได้ อาจดูระยะเวลาที่มาศึกษาหาความรู้ เป็นตัวประเมินการผ่านหรือไม่ผ่านมากกว่าการสอบได้หรือสอบตก

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) กล่าวว่า การส่งเสริมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยให้ยึดหลักการ ดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียน ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความยืดหยุ่น หลากหลาย สอดคล้องกับวิถีชีวิต ความต้องการและความแตกต่างของแต่ละบุคคล และชุมชน
2. หลักความต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เกิดจนตายเต็มศักยภาพและความสนใจ
3. หลักความเสมอภาคซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึง และรับ การศึกษาอย่างกว้างขวาง ทั่วถึง เป็นธรรม และมีคุณภาพ เหมาะสมกับสภาพชีวิตของประชาชน
4. หลักการกระจายอำนาจแก่สถานศึกษา และหลักการมีส่วนร่วมของสถาบันต่างๆ ของ สังคมซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งให้ภาคีเครือข่ายและสถาบันอื่นของสังคม มีสิทธิและส่วนร่วมในการ จัดการเรียนรู้
5. หลักการพัฒนาศักยภาพของกำลังคนและสังคมซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชน สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และภูมิปัญญา และเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและการ แข่งขันของประเทศ

จากความหมาย ปรัชญา แนวคิด หลักการ และประเภทของการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่ นำเสนอข้างต้น จะเห็นถึงลักษณะของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่ามีความแตกต่างไปจาก การศึกษาของการศึกษาในระบบโรงเรียน ซึ่งการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะส่งผลโดยตรงต่อ ประชาชนทุกระดับอาชีพ ซึ่งสามารถเรียนรู้ได้โดยเสรีและตามความสนใจของตนเอง อีกทั้งเป็นการ เสริมความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตอีกด้วย

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

2.1 ความหมายการเรียนรู้

การเรียนรู้ (Learning) เป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน เนื่องด้วยการเรียนรู้ทำให้มนุษย์ได้รับประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งภายนอกและภายในห้องเรียน การเรียนรู้จึงเป็นกิจกรรมและกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมช่วงเวลายาวนานตลอดชีวิตของคนทุกเพศ ทุกวัย

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2528) กล่าวว่า การเรียนรู้หมายถึง กระบวนการที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปเป็นพฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์หรือได้รับการฝึกฝน มิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติหรือสัญชาตญาณ วุฒิภาวะ พืชยาต่างๆ รวมทั้งอุบัติเหตุหรือความบังเอิญ

สุชา จันทน์เอม (2542) อธิบายว่าการเรียนรู้คือกระบวนการเจริญงอกงามของอินทรีย์หรือพัฒนาการของอินทรีย์ ทำให้อินทรีย์สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น หรือปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2543) ให้ความหมายการเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากประสบการณ์ของการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งคำว่าพฤติกรรมนั้นให้รวมถึงพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็นได้ และพฤติกรรมภายในที่มองไม่เห็น และการเปลี่ยนแปลงนี้รวมถึงการเปลี่ยนแปลงปริมาณหรือคุณภาพของพฤติกรรมด้านการเรียนรู้ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และทักษะการปฏิบัติการ

ชนาธิป พรกุล (2544) ให้ความหมายของการเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง หรือการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งเป็นผลจากการฝึกปฏิบัติหรือได้รับประสบการณ์

สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2544) คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเนื่องมาจากประสบการณ์ที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมหรือจากการฝึกหัด

ทิตนา แชนณี (2545) ให้ความหมายของการเรียนรู้ คือ การเรียนรู้มีขอบเขตที่ครอบคลุมความหมาย 2 ประเภท คือ การเรียนรู้ในความหมายของ “กระบวนการเรียนรู้ (learning Process)” ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนหรือการใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ และการเรียนรู้ในความหมายของผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในสาระต่าง ๆ ความสามารถในการกรำ การใช้ทักษะกระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกหรือเจตคติอันเป็นผลมาจากกระบวนการเรียนรู้หรือการใช้วิธีการเรียนรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การเรียนรู้มี

ลักษณะเป็นทั้งผลลัพธ์อันเป็นเป้าหมายปลายทาง (Ends) และวิธีการนำไปสู่เป้าหมาย (Means) ซึ่งลักษณะทั้ง 2 เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อกัน

ฤกษ์ชัย คุณูปการ และคณะ (2546) ให้ความหมายของการเรียนรู้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพของบุคคลก่อนข้างถาวรอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์เดิมเป็นกระบวนการที่คนเราเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้บรรลุผลตามความมุ่งหมาย คือสามารถตอบสนองความต้องการของร่างกายได้และตนเองได้

กิ่งฟ้า สีนรุพงษ์ (2550) ให้ความหมายของการเรียนรู้ หมายถึง การเอาใจใส่การเลียนแบบการเชื่อมโยง

ฉันท ชาติทอง (2559) การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ก่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากการฝึกฝนหรือประสบการณ์

Cronbach (1954) อธิบายว่าการเรียนรู้เป็นการแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอัน เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมา

Good (1959) อธิบายว่าการเรียนรู้หมายถึงการเปลี่ยนแปลงการตอบสนองหรือการแสดงออกของ พฤติกรรมแต่เพียงบางส่วนหรือทั้งหมด อันเป็นผลมาจากประสบการณ์

Hilgard and Bower (1966) อธิบายว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเป็นผลมาจากการฝึกฝนและประสบการณ์ แต่มิใช่ผลจากการตอบสนองที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ หรือจากการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวของร่างกาย เช่น ความเมื่อยล้า และพิษของยา เป็นต้น

Burman (1969) อธิบายว่า การเรียนรู้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นภายในห้องเรียนหรือภายในสถาบันการศึกษาเสมอไป การเรียนรู้ อาจเกิดขึ้นได้หลายวิธี ดังนี้

1. การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Random or Incidental Learning) การเรียนรู้แบบนี้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ มิได้เกิดจากความตั้งใจ อาทิเช่น นายวิลลี่ยืนคอยเพื่อนบริเวณป้ายรถเมล์ มีแม่ค้าขายขนมครกยื่นทำขนมครกขาย ระหว่างรอเพื่อน นายวิลลี่ มองดูแม่ค้าทำขนมครกจนรู้วิธีการทำ นายวิลลี่ สอบถามวิธีการผสมแป้ง ผสมกะทิจากแม่ค้า แม่ค้าใจดีจึงได้ว่าเป็นพระเอกละครทีวีก็บอกอย่างไม่ปิดบัง นายวิลลี่จึงเรียนรู้วิธีการทำขนมครก การเรียนรู้ลักษณะนี้เรียกว่า “การเรียนรู้โดยบังเอิญ”

2. การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการเรียนรู้ด้วยความตั้งใจของผู้เรียน จึงมีความปรารถนาจะรู้ในเรื่องนั้น ผู้เรียนจึงคิดหาวิธีการเรียนรู้ด้วยวิธีต่างๆ หลังจากนั้นจะมีการประเมินผล เช่น น.ส.หิมวียากรู้เรื่องการทำขนมฝอยทองจึงไปสมัครเรียนกับสถาบันพัฒนาวิชาชีพ กรุงเทพมหานคร เมื่อเรียนแล้ว น.ส.หิมวียาก็กลับมาลองทำที่บ้านพบว่า มีคนชมว่าขนมฝอยทองอร่อย น.ส.หิมวียปลื้มใจและมีความภูมิใจมาก การเรียนรู้แบบของ น.ส.หิมวีย เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองไม่ได้มีใครบังคับ มีข้อน่าสังเกตว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองจะเป็นรูปแบบการ

เรียนรู้ที่ทวีความสำคัญในโลกยุคโลกาภิวัตน์บุคคลซึ่งสามารถปรับตนเองให้ตามทันความก้าวหน้าของโลกโดยใช้สื่ออุปกรณ์ยุคใหม่ได้จะทำให้เป็นคนที่มีความรู้และประสบความสำเร็จได้อย่างดี

3. การเรียนรู้โดยกลุ่ม (Collaborative Learning) การเรียนรู้แบบนี้เกิดจากการที่ผู้เรียนรวมกลุ่มกัน แล้วเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ฟังกับสมาชิก ทำให้สมาชิกมีความรู้เรื่องทวิวิทยาการพูด เช่น สโมสรโรตารีปทุมวัน เชิญผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์มาบรรยายให้สมาชิกฟัง เรื่อง “การซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ยุค ค.ศ.2007” สมาชิกสโมสรโรตารีจึงมีความรู้เรื่องการซื้อขายหุ้น การเรียนแบบนี้เป็นการรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการหลังจากเรียนไม่มีการแจกวุฒิบัตร หรือมีการสอนแต่อย่างใด เป็นการเรียนเนื่องจากต้องการจะรู้การเรียนรู้แบบนี้เกิดจากการช่วยกันของสมาชิกในกลุ่ม

4. การเรียนรู้จากสถาบันการศึกษา (Formal Learning) การเรียนรู้จากสถาบันการศึกษาเป็นการเรียนรู้แบบเป็นทางการ มีหลักสูตรการประเมินผล มีระเบียบการเข้าศึกษาโดยชัดเจน ผู้เรียนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด เมื่อปฏิบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดก็จะได้รับปริญญาหรือประกาศนียบัตร

Kidd (1975) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อน รวมเรื่องของจิตใจ อารมณ์และตัวเองทั้งหมด

Marton and Saljo (1976) แบ่งการเรียนรู้เป็น 2 ประเภทได้แก่

1. การเรียนรู้แบบผิวเผิน (Surface Learning) การเรียนรู้แบบผิวเผินคือการเรียนรู้ซึ่งมุ่งให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจ เป็นการเรียนรู้ขั้นพื้นฐาน ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปโอกาสที่จะลืมมีมาก สิ่งที่เรียนมีได้ก่อให้เกิดความคงทน (Retention) ในการเรียนรู้

2. การเรียนรู้แบบลึก (Deep Learning) การเรียนรู้แบบลึกคือการเรียนซึ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น มีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผล วิธีการเรียนดังกล่าวเน้นการปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนสามารถจดจำได้นานเกิดเป็นความคงทนในการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ที่พึงปรารถนาในการสอนผู้ใหญ่คือการเรียนรู้แบบลึก

Smith (1982) กล่าวว่า การเรียนรู้ เป็น กิจกรรมของบุคคล ซึ่งเรียนรู้ อาจจะเป็นด้วยความตั้งใจ หรือโดยบังเอิญ การเรียนอาจเกี่ยวข้องกับการหาข้อมูลหรือทักษะ ทักษะคิดใหม่ หรือความเข้าใจ หรือ ค่านิยม การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมและเป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดชีวิต การเรียนรู้อาจเป็นทั้งกระบวนการ (Process) และผลที่ได้รับ (Outcome)

Smith (1982) เสนอว่าวิธีการเรียนรู้ อาจแบ่งได้ 3 วิธี

1. การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเองมีลักษณะเด่นคือ ผู้เรียนมีความเป็นตัวเอองสูง มีความยืดหยุ่น วิธีการเรียนรู้แบบนี้ใช้ได้ดีเมื่อผู้เรียนมีแรงจูงใจสูง และหัวข้อที่เรียนไม่ยากเกินไป

2. การเรียนรู้โดยกลุ่ม การเรียนรู้โดยกลุ่มมีลักษณะเด่นคือ ผู้เรียนพบว่าบุคคลอื่นมีความสนใจและความต้องการตรงกัน สมาชิกจะช่วยกันใช้ประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอื่น

วิธีการเรียนรู้แบบนี้ใช้ได้ดีเมื่อผู้เรียนต้องการแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นของวิธีการเรียนรู้แบบนี้คือ ลักษณะความเป็นผู้นำของบุคคลยังไม่เหมาะสม ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและปัญหาเรื่องการสื่อสาร

3. การเรียนรู้จากสถาบันการศึกษา การเรียนรู้โดยสถาบัน มีลักษณะเด่นคือ มีผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่กำกับดูแล มีอุปกรณ์ต่าง ๆ จำนวนเพียงพอ วิธีการเรียนรู้แบบนี้ใช้ได้ดีเมื่อต้องการความรู้ในลักษณะลึกหรือเมื่อต้องการวุฒิบัตร

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าการเรียนรู้อาจเกิดได้หลายวิธี เช่น การเรียนรู้จากกิจกรรมที่จัดขึ้น การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ซึ่งจัดโดยสถาบันการศึกษา

Smith (1982) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ดังต่อไปนี้

1. การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต ซึ่งอาจเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตามคนเราจะเรียนรู้ตลอดเวลา เช่น จากการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว เพื่อน ที่ทำงาน การเล่น หรือสื่อมวลชนต่าง ๆ

2. การเรียนรู้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลและเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่มีใครเรียนแทนกันได้ การเรียนรู้เป็นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

3. การเรียนรู้เป็นเรื่องซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง (Mezirow and Taylor, 2010) เรื่องของความกลัว ความกระวนกระวาย และการต่อต้าน มักเป็นสิ่งที่เกิดควบคู่กับการเปลี่ยนแปลง

4. การเรียนรู้เกี่ยวพันกับการพัฒนาของมนุษย์ การเรียนรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิก ค่านิยม บทบาทและสติปัญญา ตลอดช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์

5. การเรียนรู้คือการมีประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นการกระทำจึงทำให้คนมีประสบการณ์ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้เร็วกว่าเด็กเพราะมีประสบการณ์ ประสบการณ์เดิมในอดีตจึงเป็นแหล่งข้อมูลของผู้เรียน

6. การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองภายในตัวผู้เรียน ผู้เรียนเท่านั้นจะทราบว่าตนเองเกิดการเรียนรู้ บุคคลอื่นไม่มีโอกาสทราบ ยกเว้นเมื่อบุคคลนั้น (ตนเอง) แสดงออกให้ผู้อื่นทราบ ทั้งทางท่าทางและคำพูดเช่น คำพูดว่า “รู้แล้ว” “หม่อมอย่างนี้เอง” “เข้าใจแล้ว” หรือท่าทางตื่นเต้น การยกมือ การปรบมือ ฯลฯ การเกิดการเรียนรู้จึงเป็นเรื่องภายในตัวของผู้เรียน การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนได้ทำกิจกรรม หรือมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ ด้วยตนเอง

Morris (1990) อธิบายว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์และการปฏิบัติฝึกฝน

Klien (1991) การเรียนรู้ คือ กระบวนการของประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างค่อนข้าง ถาวร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้ไม่ได้มาจากภาวะชั่วคราว วุฒิภาวะ หรือสัญชาตญาณ การเรียนรู้

Cross (1996) ได้แบ่งวิธีการเรียนรู้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. การเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานต่าง ๆ การเรียนรู้ในกลุ่มนี้อาจจัดขึ้นเพื่อให้ได้หน่วยกิจประกาศนียบัตร หรืออาจไม่มีการให้หน่วยกิจ ผู้จัดได้แก่หน่วยงานในท้องถิ่น วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ หลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคคล
2. การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้ใหญ่ซึ่งสมัครใจ มีความพยายามที่จะเรียนรู้ คนเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะเป็นคนซึ่งเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learners) ลักษณะของคนกลุ่มนี้จะเป็นคนซึ่งสนใจชวนขวยตลอดเวลา
3. การเรียนรู้จากสถาบันการศึกษา ผู้เรียนจะเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาซึ่งมีหลักสูตรวิธีการวัดผล มีข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งผู้เรียนต้องปฏิบัติตาม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การเรียนรู้หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปเป็นพฤติกรรมใหม่ที่ ถาวร ซึ่งเกิดจากการฝึกฝนและการได้รับประสบการณ์ แต่ไม่ใช่เกิดจากสัญชาตญาณ วุฒิภาวะ หรือจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย

2.2 หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy Theory of Malcolm Knowles)

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า ดังนั้นการเรียนการสอนต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ นั่นคือต้องรู้ หลักการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งโนลส์ (Knowles, 1980) เรียกวิชาการศึกษาผู้ใหญ่นี้ว่า แอนดราโกจี (Andragogy) (อาซัญญา รัตนอุบล, 2542) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าเป็น “ ศิลป์และศาสตร์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ ” ซึ่งประกอบด้วย 1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self – concept) ผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่เติบโต ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีวุฒิภาวะสูง มโนทัศน์ต่อตนเอง จะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเอง เป็นตัวของตัวเอง 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะมากขึ้น มีประสบการณ์อย่างกว้างขวางที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรอันมีค่าของการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะมีพื้นฐานเปิดกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียน เมื่อรู้สึกว่สิ่งนั้น “จำเป็น” ต่อบทบาทและสถานภาพทางสังคมของตน 4) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to learning) ผู้ใหญ่จะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ มุ่งนำ ความรู้ไปใช้ทันที

วิธีสอนผู้ใหญ่ตามหลักการการศึกษาผู้ใหญ่ (Andragogy) ทฤษฎีแอนดราโกจี (Andragogy) ได้กำหนดขั้นตอนวิธีการสอนผู้ใหญ่ ดังนี้ (Knowles, 1980)

1. มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self – concept) ประกอบด้วย (1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ (2) การวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ (3) การวางแผนร่วมกัน และ (4) การนำ

ประสบการณ์การเรียนรู้มาใช้ในการเรียนการสอน และ (5) การประเมินผลการเรียนรู้

2. ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ประกอบด้วย (1) ความสำคัญของการนำประสบการณ์มาเป็นเทคนิคในการเรียนการสอน (2) ความสำคัญของการนำประสบการณ์ไปปฏิบัติ และ (3) การเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์

3. ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ประกอบด้วย (1) เวลาในการเรียนรู้ และ (2) การจัดกลุ่มผู้เรียน

4. แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ประกอบด้วย (1) แนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (2) แนวทางการเรียนรู้ของหลักสูตร และ (3) การออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้

ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Knowles, 1980) เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่ช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้ใหญ่ การเรียนรู้และสร้างสรรค์วิทยาการต่างๆ ขึ้นใหม่ เชื่อกันว่าเกิดจากการถ่ายทอดและเชื่อมโยงความรู้ส่วนบุคคล โดยการผ่านประสบการณ์ที่เป็นปัญหาด้วยตนเอง มีการตรวจสอบความสัมพันธ์ที่ตนเองเกี่ยวข้อง ประเมินผลอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงบทบาทของตนกับความรู้สึที่เกิดจากความคาดหวังของสังคมในการแก้ไขปัญหา การเชื่อมโยงประเด็นที่รับรู้รับทราบไปสู่ประเด็นสาธารณะ ที่จำเป็นต้องร่วมกันแสวงหาทางเลือกในวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ การสร้างความสามารถหรือความมั่นใจในการปฏิบัติ จาก การวางแผนรับความรู้และทักษะไปสู่การปฏิบัติ ทดลองปรับปรุงบทบาทของตนเองและดำเนินการ ประเมินผล พร้อมทั้งบูรณาการความรู้เผยแพร่ไปสู่สังคมบนพื้นฐานในเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ถูกกำหนด ขึ้นตามมุมมองใหม่

สมคิด อิศระวัฒน์ (2532) มองว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่อาจมิได้เกิดจากการฟังคำบรรยายหรือทำตามที่ครูผู้สอนบอก เสมอไป แต่อาจเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) เป็นการเรียนที่เกิดจากความอยากรู้ อยากเห็น ผู้เรียนจะมีการวางแผนด้วยตนเอง ดังนี้

1. การเรียนรู้ที่จัดโดยสถาบันศึกษา (Provide Sponsored) โดยมีกลุ่มบุคคล จัดกำกับดูแล มีการให้คะแนน ให้ปริญญา หรือประกาศนียบัตร

2. การเรียนรู้จากกลุ่มเป็นการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ คือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Collaborative Learning)

3. การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Random or Incidental Learning) อาจเป็นผลพลอยได้จากเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ผู้เรียนมิได้เจตนา

การฝึกอบรมสำหรับผู้ใหญ่หรือผู้ที่ทำงานแล้ว จะมีวิธีการเรียนการสอนที่แตกต่างไปจากนักเรียนนักศึกษาทั่วไป เพราะผู้ใหญ่หรือผู้ที่ทำงานแล้ว จะมีประสบการณ์มาก่อน การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จะต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ จึงจะทำให้การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ประสบผลสำเร็จ

มานพ กาละดี (2533) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 8 ประการ คือ

1. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี เมื่อเขาต้องการที่จะเรียน ผู้ใหญ่จะเรียนได้อย่างดีเยี่ยมเมื่อเขาต้องการเรียนเพื่อพัฒนาความรู้และความชำนาญของเขา ความต้องการที่จะเรียนของเขานี้อาจเกิดขึ้นจากการย่ำแย่หรือการกระตุ้นจากภายนอกได้ แต่ต้องไม่ใช่การบังคับ

2. ผู้ใหญ่จะเรียนเฉพาะในสิ่งที่เขามีความรู้ดีกว่ามีความจำเป็นที่จะต้องเรียน ผู้ใหญ่จะเรียนเพื่อนำไปปฏิบัติ เขาต้องการทราบว่าสิ่งนี้จะประโยชน์หรือช่วยเขาในขณะนี้ได้อย่างไร แต่ในบางครั้งก็อาจชักชวนเขาเรียนในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ในอนาคตได้

3. ผู้ใหญ่เรียนรู้โดยการกระทำ จากการศึกษาค้นคว้า ปรากฏว่าภายใน 1 ปี ผู้ใหญ่จะลืมนวิชาที่เรียนมาโดยวิธีการอ่านหรือการฟังบรรยาย อย่างน้อย 50 เปอร์เซ็นต์ ในเวลา 2 ปี จะลืมน 80 เปอร์เซ็นต์ แต่ความรู้หรือความชำนาญใหม่ ๆ จะจำได้ดีขึ้น ถ้าผู้ใหญ่ได้มีโอกาสปฏิบัติหรือใช้ในทันที และบ่อย ๆ การลงมือปฏิบัติงาน (On The Job Training) จึงเป็นวิธีการที่ดีและได้ผลดีที่สุด

4. จุดศูนย์กลางในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่อยู่ที่ปัญหาและปัญหาเหล่านั้นจะต้องเป็นความจริง ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้เร็วขึ้น โดยให้เขาเริ่มต้นจากปัญหา หรือประสบการณ์หรือทางปฏิบัติ แล้วนำไปสู่หลักการหรือทฤษฎี ปัญหาที่让他ขบคิด ต้องเป็นความจริง

5. ประสบการณ์มีผลกระทบต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ข้อแตกต่างอีกอย่างหนึ่งระหว่างผู้ใหญ่กับเด็กในด้านการเรียนก็คือ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ชีวิตมากกว่า ซึ่งอาจเป็นของมีค่าและบางทีก็อาจเป็นผลเสียได้เช่นกัน

6. ผู้ใหญ่จะเรียนได้อย่างดีเยี่ยมในบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่เป็นกันเอง ความเป็นกันเองจะทำให้ผู้ใหญ่เรียนได้อย่างดีเยี่ยม เมื่อได้รับความเป็นกันเอง มีอิสระ เสรี พอสมควร ก็จะทำให้มีความพอใจ ที่ไม่ถูกบังคับให้เขากลับไปเป็นเด็กอีก

7. การสอนผู้ใหญ่ควรใช้วิธีการหลาย ๆ อย่าง การเรียนรู้ได้เร็วและดีขึ้นนั้น เราจะต้องให้เขาได้ยินได้ฟัง ได้เห็น ได้ลงมือทำด้วย การใช้วิธีการต่างๆ ที่จะสอนผู้ใหญ่นั้น ก็สุดแล้วแต่ว่าวัตถุประสงค์หรือความเหมาะสม

8. ผู้ใหญ่ต้องการการแนะแนวไม่ใช่คะแนนหรือการสอบ ถ้าผู้ใหญ่จะต้องถูกทดสอบให้คะแนนหรือวิธีการอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบถึงความก้าวหน้าในการเรียนของเรา ก็จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกกลัวที่จะลดเกียรติ แต่เขาต้องการที่จะทราบว่าทำอย่างไร เรียนถูกต้องหรือไม่

Lovell (1980) ได้สรุปปัจจัยหรืออิทธิพลที่มีต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ดังนี้

1. การประเมินความสามารถในการเรียนรู้ของตนเองต่ำกว่าที่เป็นจริง (Underestimate The Ability To Learn)

2. ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมา (Previous Educational Experience)

3. พื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-economic Background)

4. การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Self-perception)

5. การใช้วิธีการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไป (Difference in Teaching Technique) ในหนังสือ Understanding and Promoting Transformative Learning : A Guide for Educators of Adults เขียนโดย Patricia Cranton (1969) กล่าวถึงความหมายพื้นฐานกว้างๆ ของ Transformative Learning ว่า เป็นสิ่งที่มักมีอยู่ในตนเองมากกว่าจะมาจากภายนอก โดยการอ่านหนังสือ การตีความประสบการณ์จากการติดต่อสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์ในวิถีทางของตนเอง เป็นลักษณะของกระบวนการในการตรวจสอบ การตั้งคำถาม การให้เหตุผล และการทบทวนการรับรู้ต่างๆ เพื่อเรียกร้องหาความจริงที่สมบูรณ์แบบ และความหมายที่เป็นสากล ซึ่งเป็นอิสระจากความรู้และจุดมุ่งหมายของการศึกษา ที่จำเป็นต้องค้นหาคำตอบที่ถูกต้อง มากกว่าที่จะสะท้อนมุมมองของคนภายใต้สภาพแวดล้อมทั่วไป การพัฒนาตามแนวทางนี้ จะนำไปเพื่อเพิ่มหรือยกระดับความสามารถในการให้เหตุผลต่อการเรียนรู้ที่ผ่านมา สะท้อนกลับไปสู่ความสามารถในการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่รับรู้มาด้วยความเข้าใจ ที่ลึกซึ้ง ความคิดของแต่ละบุคคลจะเคลื่อนไปสู่มุมมองในการตีความหมาย จากการวิเคราะห์อย่างเปิดเผยและผสมผสานให้เกิดความคิดที่ครอบคลุมกว้างขวาง สำหรับมุมมองที่นำมาพิจารณาจะปรากฏขึ้นจากขอบเขต 3 ลักษณะ คือ (1) มุมมองที่สัมพันธ์กับความรู้และวิธีการใช้ความรู้ กล่าวคือบุคคลมีการเรียนรู้มาอย่างไรสิ่งนั้นจะถูกนำมาสัมพันธ์กับมุมมองในการพิจารณารัตติความ เพื่อนำไปใช้เสมอ (2) มุมมองบนบรรทัดฐานทางสังคมของบุคคลและความคิดหวังของสังคม โดยเชื่อว่า การกลมกลืนทางสังคมภายใต้เบื้องหลังทางวัฒนธรรม ภาษา ความเชื่อตามหลักศาสนา การเลี้ยงดูและการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ก่อให้เกิดความโน้มเอียงในการพิจารณากำหนดความหมาย และ (3) มุมมองที่พิจารณาเกี่ยวกับตนเอง โดยมองตนเองในฐานะเป็นปัจเจกบุคคล บนพื้นฐานความคิดที่เกี่ยวข้องเฉพาะของ ตนเอง ความต้องการและบุคลิกภาพ

ในการพัฒนาฝึกอบรมหรือจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ในทุกลักษณะและทุกประเภทตามแนวคิดในทฤษฎี Andragogy ของ Malcolm S. Knowles (1980) ที่กล่าวถึงมีโนทัศน์การเรียนรู้หรือการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ว่า ไม่ต้องการพึ่งพาบุคคลอื่นในทุกด้านเนื่องจากประสบการณ์ของผู้ใหญ่ที่สะสมไว้มีมากมาย จนถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ของตนเองได้ มีความพร้อมที่ต้องการจะเรียนรู้ตามบทบาทหน้าที่ของตนในสังคม และต้องการประยุกต์แนวทางการเรียนรู้จากการยึดเนื้อหาเป็นศูนย์กลางไปสู่การลงมือปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีในปัจจุบัน ไม่ต้องรอเวลา ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Kidd (1975) ที่กล่าวว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะต้องเกี่ยวข้องกับการทำงาน ความเป็นอยู่บทบาทและภารกิจของบุคคลนั้น โดยลักษณะของกิจกรรมที่เหมาะสมและทำให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ได้ดีขึ้น จะต้องเป็นกิจกรรมที่สนองความต้องการของผู้ใหญ่โดยตรง มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจน ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา เป็นปัญหาที่

เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมใช้เหตุผลในการตัดสินใจและไม่จำเป็นต้องใช้พลังกำลังทางร่างกายแต่เป็นการใช้พลังทางสติปัญญา

ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชนให้กับตำรวจ ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี ซึ่งเป็นผู้ใหญ่ ดังนั้นการจัดกิจกรรมจึงต้องหาแนวทางการจัดกิจกรรมกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ ซึ่งผู้ใหญ่ คือ บุคคลซึ่งมีอิสระและมีเอกลักษณ์ของตนเอง จากประสบการณ์ส่วนตัว (Knowles, 1978) ลักษณะของคนซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของความแตกต่าง ดังนี้ 1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง (Self - concept) มีความเป็นตัวของตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก 2) ประสบการณ์ (Experience) ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า 3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness to Learn) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจาก มองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องประโยชน์กับตนเอง และ 4) ทักษะเกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายในการเรียนรู้ (Time Perspectives) ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ Andragogy ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. สร้างบรรยากาศการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (adulthood)
2. สร้างกลไกต่าง ๆ ให้เกิดการวางแผนร่วมกัน
3. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งค่านิยม และความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยอาจใช้เทคนิคการประเมินตนเอง และการอภิปรายร่วมกัน
4. การกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน
5. การออกแบบหรือกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้
6. ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
7. การประเมินผลการเรียนรู้

2.3 กระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

Knowles (1978) เป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม ได้นำความสนใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไปสู่ “Andragogy : ศาสตร์และศิลป์ในการช่วยเหลือให้ผู้ใหญ่เรียนรู้” สามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ โดยปกติแล้วสามารถแบ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้รับบริการ หรือนักศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งอาจจะใช้บริการโดยการเข้าศึกษา ร่วมกันเป็นกลุ่มในชั้นเรียน หรือศึกษา จากสื่อต่าง ๆ ด้วยตนเองเป็นรายบุคคล และฝ่ายให้บริการ คือ ผู้ดำเนินงานการศึกษาผู้ใหญ่ตั้งแต่ระดับวางแผนงานจนถึงครูผู้สอน หรือระดับนโยบายจนถึงลงมือปฏิบัติ

การดำเนินงานจัดการศึกษาผู้ใหญ่ในระดับจุลภาคคือ จัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนผู้สอนหรือผู้ถ่ายทอดความรู้จะต้องช่วยหรืออำนวยความสะดวกให้ผู้ใหญ่ที่มาร่วมกิจกรรมเกิดการเรียนรู้ Knowles (1978) ได้เสนอกระบวนการช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ว่าประกอบด้วยขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ หมายถึง จัดโครงสร้างทางกายภาพของสถานที่เรียนให้มีบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้เหมาะกับผู้นั่งสบาย การจัดโต๊ะและเก้าอี้ หลีกเลี่ยงการจัดแบบห้องบรรยาย ต้องจัดให้อยู่ในลักษณะล้อมวงคุยกัน เพื่อเอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทางของสมาชิกทุกคน ขณะพูด ทุกคนได้มองเห็นผู้พูด ทั้งนี้เพื่อมุ่งกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ผู้เรียนผู้ใหญ่สะสมติดตัวมา และผู้สอนจะต้องให้ความสนใจในการแสดงความคิดเห็น มีความเข้าใจและเคารพความรู้สึกที่ผู้เรียนแสดงออกมา โดยไม่แสดงที่ตำรังเกียจหรือแสดงออกด้วยท่าทางและคำพูดที่จะไปกระทบกับผู้เรียนอันจะเกิดผลในด้านลบได้

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน หมายถึง ผู้สอนช่วยให้ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์ที่เป็นจริงและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ในทางการศึกษาในการเขียนความต้องการให้อยู่ในรูปของวัตถุประสงค์การศึกษาที่เหมาะสม ผู้เรียนผู้ใหญ่บางคนอาจสามารถเขียนถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ซึ่งหากติดขัดขึ้นมา ผู้สอนต้องช่วยแนะนำและให้ความสะดวกแก่ผู้เรียน เพื่อให้เกิดความสำเร็จแก่ผู้เรียน

ขั้นตอนที่ 3 การหาความต้องการของผู้เรียน หมายถึง การทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผู้สอนจะต้องให้ความช่วยเหลือในการพิจารณาความต้องการที่จะเรียนรู้นั้นมีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ โดยมีหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการทำให้ความต้องการของผู้เรียนสำเร็จลงได้ ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้เรียน

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดกิจกรรมและวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกวิธีการเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนรู้ หากติดขัด ผู้สอนต้องแนะนำทางเลือก ช่วยบอกข้อดีข้อจำกัดของแต่ละวิธีการเรียนรู้ มอบการตัดสินใจให้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้เรียน สอดคล้องกับการรับรู้ตนเอง ที่จะชี้แนะตนเองของผู้ใหญ่และเปิดโอกาสให้ได้ใช้ประสบการณ์เดิมมาใช้ในการเรียนรู้เพิ่มเติมที่

ขั้นตอนที่ 5 การร่วมกันตัดสินใจเลือกกิจกรรมที่เหมาะสม หมายถึง ผู้สอนจะต้องช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสมและเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนชอบและมั่นใจที่จะกระทำ ทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกมั่นใจที่และมีความสุขที่จะกระทำกิจกรรมในการเรียนรู้นั้นๆ เกิดความมีชีวิตชีวาขึ้นในกิจกรรมการเรียนรู้

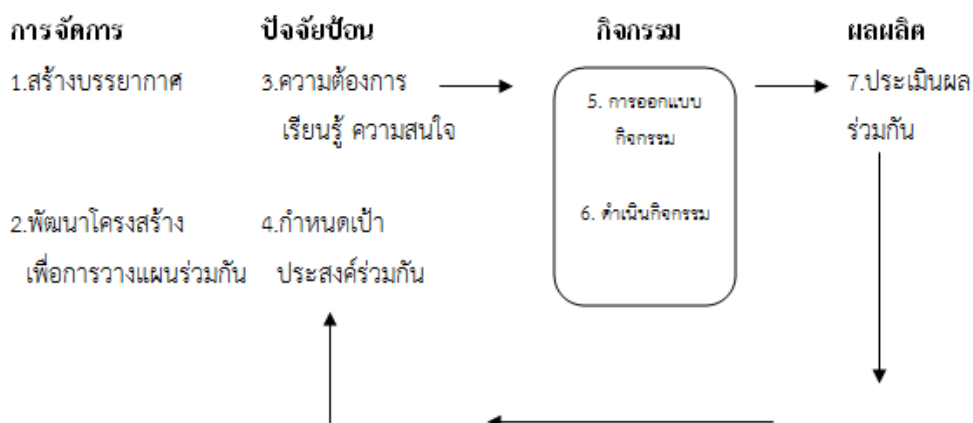
ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมได้เหมาะสมกับประสบการณ์ของผู้เรียน หมายถึง ผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โดยมีผู้สอนมีหน้าที่ส่งเสริมให้ใช้ประสบการณ์ในแต่ละบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม โดยต้องพิจารณาถึงเนื้อหาความรู้ของกิจกรรมให้สอดคล้องกับประสบการณ์

ของผู้เรียน และสามารถทำให้ผู้เรียนนำเอาประสบการณ์ของตนเองมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับความรู้ใหม่ได้เป็นอย่างดี

ขั้นตอนที่ 7 ผู้เรียนประเมินความก้าวหน้าของตนเอง หมายถึง การประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นระยะ เพื่อให้ผู้เรียนตัดสินใจในการกระทำของตนเองตามกิจกรรมการเรียนรู้ได้ ว่ามีความก้าวหน้าไปเพียงใด ตรงกับความต้องการที่ตั้งเอาไว้หรือไม่ ถ้าไม่ตรงกับความต้องการให้ย้อนกลับไปสู่ขั้นตอนที่ 3 ใหม่อีกครั้ง

สรุป หลักในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่จะเรียนรู้ของผู้เรียนเอง ซึ่งผู้เรียนได้พิจารณาแล้วว่า การเรียนรู้นั้นมีประโยชน์ต่อตนเอง โดยผู้สอนมีหน้าที่แนะนำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเข้าใจ สามารถนำเอาประสบการณ์เดิมเข้ามาใช้ในการเรียนรู้ รวมถึงการประเมินตนเองได้ว่ามีความก้าวหน้าในสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วหรือไม่

แผนภาพที่ 1 Andragogical Process (การเรียนรู้ของผู้ใหญ่)



สรุป การจัดกิจกรรมตามแนวคิด Andragogy ของ Knowles นั้นต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อธรรมชาติและความต้องการของผู้ใหญ่ ผู้จัดกิจกรรม จะต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เป้าหมาย และความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรม มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น บรรยากาศสิ่งแวดล้อม ที่เป็นกันเอง พัฒนาความรู้และความชำนาญของเขา จึงจะทำให้การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

2.4 หลักในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

เชิยรศรี วิวิธสิริ (2541) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ

1. การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ (Motivation)
2. การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้ (Capacity)
3. การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต (Past Experience)
4. การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้เรียน
5. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อเขาสนใจ และมีความต้องการที่จะเรียน
6. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อสิ่งที่เรียนนั้นมีความจำเป็น และเป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้

ทันที

7. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อบทเรียนนั้นสัมพันธ์กับสภาพปัญหาที่มีอยู่จริงในสังคม การได้มีโอกาสฝึกแก้ปัญหา (Problem Solving) จะทำให้การเรียนรู้เพิ่มพูนขึ้น

8. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ความถนัดและเวลาของตนเองอย่างเต็มที่

9. ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีในบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่เป็นกันเอง และมีอิสระเสรีในการกระทำ

10. การสอนที่สอดคล้องกับลักษณะที่สำคัญเฉพาะของผู้ใหญ่จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

11. ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับประเมินผลการเรียนสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบว่า ตนก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายมากน้อยแค่ไหน ควรปรับปรุงอย่างไร เป็นการทบทวนวัตถุประสงค์ในการเรียนของผู้ใหญ่ด้วย

12. ผู้ใหญ่ต้องการแนะนำไม่ใช่การสอน บอกให้จำ หรือทำแบบทดสอบ

13. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่สามารถเพิ่มพูนขึ้น จากความคิดใหม่ ๆ ความหลากหลาย ความท้าทาย และการให้มีโอกาสศึกษาด้วยตนเอง สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้มากขึ้น

14. การเรียนการสอนผู้ใหญ่ ควรใช้วิธีการหลายอย่าง หลายรูปแบบ ตามความเหมาะสมและตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ และควรเป็นการสร้างความสำเร็จในการเรียนบทเรียนต้น ๆ ให้กับผู้เรียนที่มีพื้นฐานรู้น้อย เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ ความมั่นใจในการศึกษาบทเรียนที่ยากต่อไป

สรุป หลักในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดี เมื่อเขามีความพร้อม ความต้องการที่จะเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในกิจกรรม ได้ลงมือปฏิบัติจริง ผู้ใหญ่ต้องการการแนะนำ มีใช้การสอน บอกให้จำ

3. รูปแบบการเรียนรู้

3.1 ความหมายของรูปแบบการเรียนรู้

ความหมายของรูปแบบ

อุทัย บุญประเสริฐ (2516) กล่าวว่า รูปแบบหมายถึงสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ

สวัสดิ์ สุคนธรังสี (2520) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง ตัวแทนที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายพฤติกรรมหรือลักษณะบางประการของสิ่งที่ปรากฏจริงอย่างหนึ่ง

สมาน อัครภูมิ (2537) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง แบบจำลองอย่างง่ายหรือย่อส่วน (Simplified Form) ของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เสนอได้ศึกษาและพัฒนาขึ้นมาเพื่อแสดงหรืออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น หรือในบางกรณีอาจจะใช้ประโยชน์ในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

กรรณิกา เจิมเทียนชัย (2539) กล่าวว่า แบบจำลองหรือรูปแบบ หมายถึง แบบจำลองอย่างง่ายหรือย่อส่วนของปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ผู้เสนอได้ศึกษาและพัฒนาขึ้นเพื่อแสดงอธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจง่ายขึ้น หรือบางกรณีอาจจะใช้ประโยชน์ในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

พูลสุข หิงคานนท์ (2540) กล่าวว่า แบบจำลองหรือรูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญของเรื่องที่ศึกษา

Good (1973) ได้รวบรวม ความหมายของแบบจำลอง (Model) ไว้ 4 ความหมาย คือ

1. เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ
2. เป็นตัวอย่างสำหรับการเลียนแบบ เช่น ตัวอย่างในการออกเสียงภาษาต่างประเทศเพื่อให้ผู้เรียนได้เลียนแบบ
3. เป็นแผนภาพหรือภาพ 3 มิติ ที่เป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลักการ หรือแนวคิด
4. เป็นชุดของปัจจัยหรือองค์ประกอบ หรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันรวมตัวเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคม อาจเขียนเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์หรือบรรยายด้วยภาษาก็ได้

Bardo and Hartman (1982) กล่าวว่า รูปแบบเป็นแบบจำลองเป็นสิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจแบบจำลองจึงมิใช่การบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกแง่มุม เพราะการกระทำเช่นนั้นจะทำให้แบบจำลองนั้นด้อยลงไป ส่วนการที่จะระบุว่าแบบจำลองใด ๆ จะต้องประกอบด้วยรายละเอียดมากน้อยเพียงใดจึงจะเหมาะสมและแบบจำลองนั้นๆ ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ไม่ได้มีการกำหนดตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์แต่ละอย่าง และวัตถุประสงค์ของผู้สร้างแบบจำลองนั้นว่าต้องการจะอธิบายปรากฏการณ์นั้นๆ อย่างไร

Tosi and Carroll (1982) กล่าวว่า รูปแบบ เป็นแบบจำลองเป็นนามธรรมของของจริง

หรือภาพจำลองของสภาพการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีตั้งแต่แบบจำลองอย่างง่ายไปจนถึงแบบจำลองที่มีความซับซ้อนมากๆ มีทั้งแบบจำลองเชิงกายภาพ (Physical Model) เช่น แบบจำลองหอยสมุด แบบจำลองเครื่องบินขับไล่เอฟ 16 เป็นต้น และแบบจำลองเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Model) ที่ใช้อธิบายสภาพการณ์หรือปรากฏการณ์ด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์ต่างๆ

Wilson, Kathleen, and George E.B. Morren, J.r. (1990) ได้แบ่งรูปแบบออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รูปแบบทางกายภาพ (Physical Model) เป็นรูปแบบที่ได้รับการสร้างขึ้นให้เหมือนกับของจริง แต่ลดขนาดให้เล็กลงหรือขยายให้ใหญ่ขึ้น โดยมีสัดส่วนที่ถูกต้องกับของจริง รูปแบบนี้มีลักษณะเหมือนแบบจำลอง

2. รูปแบบสัญลักษณ์ (Symbolic Model) เป็นรูปแบบที่ใช้สัญลักษณ์แทนความคิดหรือจินตนาการสร้างขึ้นเพื่ออธิบายองค์ประกอบต่างๆ ของความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งว่าแต่ละองค์ประกอบทำหน้าที่อย่างไร สัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่นอย่างไร

จากการศึกษาความเห็นของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า แบบจำลองหมายถึง สิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้

อุ้นตา นพคุณ (2527) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ของ Center for Advancement of Teaching Macquaire University มี 3 รูปแบบคือ

1. รูปแบบเส้นตรงเฉพาะ (The Strictly Linear Model) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยเบื้องต้น (Input) ได้แก่ จุดมุ่งหมายของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

1.2 ผลผลิต (output) ได้แก่ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง และเป็นผลจากการเรียนรู้

ในช่วงต่อระหว่างปัจจัยเบื้องต้นและผลผลิตที่จะออกมา

ลักษณะเฉพาะของรูปแบบเส้นตรงเฉพาะ คือรูปแบบทั้งหมดที่อ้างอิงจากขั้นตอนแรกของกิจกรรม คือการระบุจุดมุ่งหมายของกิจกรรม การประเมินผลจะกระทำต่อเมื่อกิจกรรมสิ้นสุดลง

2. รูปแบบเส้นตรงที่มีปฏิสัมพันธ์ (The Interactive Linear Model) รูปแบบนี้จะประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังเช่น รูปแบบเส้นตรง และรูปแบบนี้ทุกขั้นตอนมีปฏิสัมพันธ์ต่อการประเมินผลกิจกรรมเป็นระยะ และมีการปรับปรุงแก้ไข วางแผนเพื่อพัฒนากิจกรรมต่อไป

3. รูปแบบปฏิสัมพันธ์สมบูรณ์แบบ (The Totally Interactive System) รูปแบบระบบปฏิสัมพันธ์สมบูรณ์แบบ มีกระบวนการมีขั้นตอนที่จะต้องตัดสินใจ เช่นเดียวกับรูปแบบเส้นตรงทั้ง

สองแบบ แต่จะไม่มีจุดเริ่มต้นไม่มีลำดับขั้นตอนที่ตายตัว สามารถเริ่มต้นจากที่ใดก็ได้รูปแบบทางการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542) ได้จัดรูปแบบการศึกษาไว้เป็น 3 รูปแบบคือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

1. การศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษาหลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2. การศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนด จุดมุ่งหมาย รูปแบบวิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและการประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อหรือแหล่งความรู้อื่น ๆ

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (อ้างถึงใน ชัยยศ อิ่มสุวรรณ์, 2543) ได้แบ่งรูปแบบการศึกษานอกโรงเรียน เป็น 3 รูปแบบคือ

1. รูปแบบที่จัดเป็นรายคน (Person Centered Model) เป็นรูปแบบของการศึกษาที่เป็นเฉพาะแต่ละบุคคล มุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนแต่ละคน และใช้ผู้เรียนแต่ละคนเป็นศูนย์กลางการจัดการ มีหลักสูตร มีวิธีการสอนที่เปิดกว้าง ตามความต้องการของแต่ละบุคคล รูปแบบแบบนี้ เช่น การเรียนด้วยตนเอง การเรียนทางไกลจากวิทยุหรือโทรทัศน์ การศึกษาเอกสาร การทัศนศึกษา เป็นต้น

2. รูปแบบที่จัดเป็นกลุ่ม-ชั้นเรียน (Group Centered Model) โดยมีบุคคลหลาย ๆ คนเป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้ความรู้อย่างเสมอภาค มีการกำหนดหลักสูตร เวลาที่แน่นอน ได้รับใบสำคัญทางการศึกษา (รับรองวุฒิ/ ประกาศนียบัตร) เช่น การศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จ การศึกษาสายสามัญ วิชาชีพระยะสั้น เป็นต้น

3. รูปแบบชุมชน (Community Centered Model) ชุมชน หมู่บ้านเป็นแกนนำในการจัดหลักสูตร จัดขึ้นตามความต้องการของชุมชน และยืดหยุ่นตามความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง เป็นการสนับสนุนให้เกิดความสมานฉันท์ในกลุ่มและร่วมมือทำกิจกรรม เช่น โครงการจัดการศึกษาพัฒนาชุมชนชนบทแบบผสมผสาน ระหว่างการศึกษาในโรงเรียน การศึกษานอกโรงเรียน และหน่วยงานอื่นในภาครัฐเป็นต้น

ทิตนา แชมณี (2545) ให้ความหมายของรูปแบบการเรียนรู้ ว่าเป็นลักษณะของการเรียน

การสอนที่ครอบคลุมถึงองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบตามหลัก ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดและความเชื่อต่าง ๆ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ หลักการ แนวคิด ความเชื่อของ รูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กระบวนการของรูปแบบ และผลที่ได้รับจากรูปแบบ

วรัรัตน์ อภินันท์กุล (2548) ให้ความหมายของคำว่ารูปแบบ หมายถึง โครงสร้างที่สร้างขึ้นเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างหลักการพื้นฐาน หรือแนวคิดทางการศึกษาแนวคิดเดียวหรือมากกว่า หลักการเหตุผลทางทฤษฎีที่น่าเชื่อถือ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบ ซึ่งสามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบได้

สรุป รูปแบบการเรียนรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญคือ 1) จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม 2) เนื้อหาวิชา 3) กลยุทธ์และเทคนิคต่างๆ 4) สถานที่เวลาและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ และ 5) การประเมินผล

3.2 ประเภทของรูปแบบการเรียนรู้

Keeves (1988) ได้แบ่งประเภทของรูปแบบ/ แบบจำลองที่ใช้ในทางการศึกษาเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. รูปแบบ/ แบบจำลองเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นแบบจำลองเชิงกายภาพส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์ เช่น แบบจำลองโครงสร้างอะตอม สร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบโครงสร้างของแบบจำลองให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้นด้วย แบบจำลองที่สร้างขึ้นต้องมีองค์ประกอบชัดเจนสามารถนำไปทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ และสามารถนำไปใช้ทำการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง เช่น แบบจำลองจำนวนนักเรียนในโรงเรียน สร้างขึ้นโดยเปรียบเทียบกับลักษณะถังน้ำที่ประกอบด้วยท่อน้ำเข้าและท่อน้ำออกปริมาณน้ำที่ไหลเข้าถัง เปรียบเทียบได้กับจำนวนนักเรียนที่เข้าโรงเรียน ประกอบด้วยอัตราการเกิด อัตราการย้ายเข้า อัตราการรับเด็กอายุต่ำกว่าเกณฑ์ ส่วนปริมาณน้ำที่ไหลออกเปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนที่ออกจากโรงเรียน เนื่องจากพันธุกรรม การศึกษา การย้ายออก การจบการศึกษา สำหรับปริมาณน้ำที่เหลือในถังเปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนที่เหลืออยู่ในโรงเรียน เป็นต้น จุดมุ่งหมายของแบบจำลองแบบนี้ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงจำนวนนักเรียนในโรงเรียน

2. รูปแบบ/ แบบจำลองเชิงอธิบาย (Semantic Model) เป็นแบบจำลองที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา ด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นแนวคิดโครงสร้าง องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ เช่น แบบจำลองการเรียนรู้

เป็นต้น

3. แบบจำลองเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ เดิมแบบจำลองนี้ใช้กับศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์ แต่ปัจจุบันมีแนวโน้มในการนำไปใช้ด้านพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เพิ่มขึ้นรวมทั้งการศึกษาด้วย โดยเฉพาะในการวัดผลการศึกษา แบบจำลองแบบนี้สามารถอธิบายความสัมพันธ์และสร้างเป็นทฤษฎี เพราะสามารถทดสอบสมมุติฐานได้ แบบจำลองเชิงคณิตศาสตร์มักพัฒนามาจากแบบจำลองเชิงอธิบาย

4. รูปแบบ/ แบบจำลองเชิงเหตุผล (Causal Model) เป็นแบบจำลองที่พัฒนามาจากแบบจำลองเชิงอธิบาย โดยการนำเอาเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) มาใช้ ปัจจุบันมีการนำแบบจำลองนี้มาใช้ในการวิจัยทางการศึกษามากขึ้น แบบจำลองแบบนี้จะเป็นการนำเอาตัวแปรมาเขียนเป็นสัญลักษณ์หรือคำย่อ แล้วใช้เส้นตรงและลูกศรแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผล เช่น แบบจำลองการเรียนรู้ของผู้เรียน สถิติปัญญาของผู้เรียนมีผลมาจากสภาพทางเศรษฐกิจของพ่อแม่และสิ่งแวดล้อมที่บ้าน เป็นต้น แบบจำลองดังกล่าวสามารถกำหนดเป็นกรอบในการรวบรวมข้อมูลในสภาพที่เป็นจริงเพื่อทดสอบแบบจำลองได้ด้วย

3.4 องค์ประกอบของรูปแบบ

สมาน อัสวภูมิ (2537) กล่าวว่า ในการกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบหรือแบบจำลองว่าจะประกอบด้วยอะไรบ้างจำนวนเท่าใดมีโครงสร้างและความสัมพันธ์กันอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ ที่เรากำลังศึกษาหรือจะออกแบบ แนวคิด ทฤษฎีและหลักการพื้นฐานในการกำหนดแบบจำลองนั้น ๆ เป็นหลักสำหรับองค์ประกอบของแบบจำลองการบริหารการศึกษาเท่าที่พบจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่าส่วนใหญ่จะกล่าวถึงการจัดการองค์การบริหารหรือโครงสร้างระบบบริหาร แนวทางดำเนินการ ภาระหน้าที่ (Functions) ที่สำคัญๆ ในการบริหารงานขององค์การนั้นๆ เช่น การบริหารงานบุคลากร การบริหารงานการเงิน การบริหารงานวิชาการ เป็นต้น

เสรี ชัดเข้ม (2538) ได้สรุปความเห็นของนักวิชาการหลายท่านว่า รูปแบบหรือแบบจำลองจำแนกเป็น 2 แบบ ได้แก่

1. แบบจำลองเชิงกายภาพ (Physical Model) แบ่งออกเป็น

1.1 แบบจำลองของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model of) เช่น แบบจำลองเครื่องบินที่สร้างเหมือนจริงแต่มีขนาดย่อส่วน

1.2 แบบจำลองสำหรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model for) เช่น แบบจำลองที่ออกไว้เพื่อเป็นต้นแบบผลิตสินค้า ต้องสร้างแบบจำลองเท่าของจริงขึ้นมาก่อน แล้วจึงผลิตสินค้าตามแบบจำลอง

นั้น

2. แบบจำลองเชิงแนวคิด (Conceptual Model) แบ่งออกเป็น

2.1 แบบจำลองเชิงแนวคิดของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Conceptual Model of) คือ แบบจำลองที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี เพื่ออธิบายปรากฏการณ์บางอย่าง เช่น แบบจำลองการคงอยู่ของนักเรียนในโรงเรียน เป็นต้น

2.2 แบบจำลองเชิงแนวคิดเพื่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Conceptual Model for) คือ แบบจำลองที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีการคัดสรรตามธรรมชาติ เพื่อนำไปอธิบายทฤษฎีการคงอยู่ของนักเรียนในโรงเรียน เป็นต้น

Brown and Moberg (1980) ได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบ พบว่า รูปแบบหรือแบบจำลองส่วนใหญ่ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อม (Environment)
2. เทคโนโลยี (Technology)
3. โครงสร้าง (Structure)
4. กระบวนการจัดการ (Management Process) และการตัดสินใจสั่งการ (Decision Making)

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า การแบ่งประเภทของแบบจำลอง ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการอธิบายแบบจำลองนั้นๆ

3.5 คุณลักษณะที่ดีของรูปแบบ

พลสุข หิงคานนท์ (2540) สรุปความเห็นของนักวิชาการหลายท่านว่า รูปแบบหรือแบบจำลองที่ดีจะเปรียบเสมือนสิ่งที่ทำให้ผู้สนใจศึกษาในเรื่องใดๆ ได้มีความเข้าใจเป็นเบื้องต้นก่อนการศึกษาในแนวลึกต่อไป ดังนั้นแบบจำลองที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. รูปแบบหรือแบบจำลองควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าที่จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวม ๆ

2. รูปแบบหรือแบบจำลองควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์โดยเมื่อทดสอบแบบจำลองแล้ว หากปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบจำลองนั้นต้องถูกยกเลิกไป

3. รูปแบบหรือแบบจำลองควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างชัดเจน

4. รูปแบบหรือแบบจำลองควรนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ใหม่ของ

เรื่องที่ศึกษาได้

5. รูปแบบหรือแบบจำลองในเรื่องใดจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น

Keeves (1988) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของรูปแบบหรือแบบจำลอง 4 ประการ ได้แก่

1. รูปแบบหรือแบบจำลองควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้างของตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงธรรมดา อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงก็มีประโยชน์ในช่วงต้นของการพัฒนาแบบจำลอง

2. รูปแบบหรือแบบจำลองควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้แบบจำลองได้สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกต และหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3. รูปแบบหรือแบบจำลองควรจะต้องระบุ หรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาดังนั้น นอกจากแบบจำลองจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์แล้ว ยังใช้เป็นเครื่องมือในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

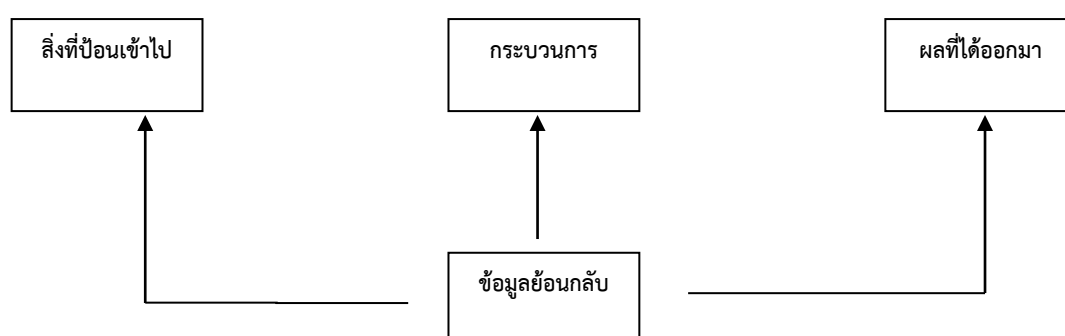
4. รูปแบบหรือแบบจำลองควรเป็นเครื่องมือในการสร้างความคิดรวบยอด (Concept) ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรใหม่ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ในเรื่องที่กำลังศึกษาด้วย

3.6 การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้

รัตนา พุ่มไพศาล (2528) กล่าวถึงหลักในการออกแบบการเรียนรู้ ควรยึดหลัก 2 อย่าง ประกอบด้วยหลักการของวิธีระบบ และ หลักการของการสื่อความหมาย

1. วิธีระบบ ระบบ มี 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ดังภาพ

แผนภาพที่ 2 หลักการที่เป็นระบบ (รัตนา พุ่มไพศาล, 2528)



2. การสื่อความหมาย สิ่งที่ต้องคำนึงในการออกแบบรูปแบบการเรียนรู้ คือการสื่อความหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นในการเรียนรู้ ได้แก่

2.1 จุดมุ่งหมายของการสื่อความหมาย ได้แก่ จุดประสงค์ของการเรียนรู้ ต้องประกอบด้วยพฤติกรรมที่คาดหวัง เจือปนที่ผู้สอนสร้างขึ้น และเกณฑ์ที่จะบอกว่าผู้เรียนจะปฏิบัติได้ดีเพียงใด

2.2 ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้สอน ต้องมีการวิเคราะห์ผู้ฟังในด้านต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์เดิม ความพร้อมในการฟัง

2.3 ผู้รับสาร หมายถึง ตัวผู้เรียน ซึ่งผู้สอนต้องพิจารณาเป็นพิเศษ

2.4 สื่อที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ และเทคนิคต่าง ๆ

2.5 สิ่งรบกวน หมายถึง ทุกอย่างที่สามารถส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของการสื่อความหมาย มี 2 ประเภทคือ สิ่งรบกวนทางจิตใจ เช่น ภาระงานที่มากเกินไป และสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น อากาศร้อนจัด ห้องคับแคบไม่เหมาะกับกลุ่ม ที่นั่งไม่สบาย

Krathwohl, Bloom and Marsia (Bloom, 1956) ได้จำแนกจุดมุ่งหมายทางการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Cognitive Domain) ด้านเจตคติหรือความรู้สึก (Affective Domain) และ ด้านทักษะ (Psycho-motor Domain) ซึ่งในด้านเจตคติหรือความรู้สึก 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

5. ขั้นการสร้างลักษณะนิสัย (Characterization) เป็นขั้นที่ผู้เรียนปฏิบัติตนตามค่านิยมที่ตนรับมาอย่างสม่ำเสมอ และทำงานกระทั่งเป็นนิสัย

โดยแนวคิดของบลูมและคณะได้นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน การเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อช่วยปลูกฝังค่านิยมที่พึงประสงค์ให้แก่ผู้เรียนได้ กระบวนการเรียนการสอนของรูปแบบการสอนเพื่อปลูกฝังค่านิยมใด ๆ สามารถดำเนินการได้ตามลำดับขั้นของวัตถุประสงค์ทางด้านเจตคติ ของบลูมและคณะดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับรู้ค่านิยม (Receiving/ Attending) โดยผู้สอนจัดสถานการณ์ที่ช่วยให้ผู้เรียนได้รับรู้ ในค่านิยมนั้นอย่างใส่ใจ เช่น กรณีเสนอตัวอย่างที่เป็นประเด็นปัญหาขัดแย้งเกี่ยวกับค่านิยมนั้น คำถามที่ท้าทายความคิดเกี่ยวกับค่านิยมนั้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมดังนี้

1. การรู้ตัว (Awareness)
2. การเต็มใจรับรู้ (Willingness)
3. การควบคุมการรับรู้ (Control)

ขั้นที่ 2 การตอบสนองต่อค่านิยม (Responding) ผู้สอนจัดสถานการณ์ให้ผู้เรียน มีโอกาสตอบสนองต่อค่านิยมนั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น ให้พูดแสดงความคิดเห็นต่อค่านิยมนั้น ให้ลองทำตามค่านิยมนั้น ให้สัมภาษณ์หรือพูดคุยกับผู้ที่มีค่านิยมนั้น เป็นต้น ในขั้นนี้ผู้สอนควรพยายามกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมดังนี้

1. การยินยอมตอบสนอง (Acquire Scene in Responding)
2. การเต็มใจตอบสนอง (Willing to respond)
3. ความพึงพอใจในการตอบสนอง (Satisfaction in Response)

ขั้นที่ 3 การเห็นคุณค่าของค่านิยม (Valuing) ผู้สอนจัดประสบการณ์หรือสถานการณ์ที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เห็นคุณค่าของค่านิยมนั้น เช่น การให้ลองปฏิบัติตามค่านิยมแล้วได้รับการตอบสนองในทางที่ดี เห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับตนหรือบุคคลอื่นที่ปฏิบัติตามค่านิยมนั้น เห็นโทษหรือได้รับโทษจากการละเลยไม่ปฏิบัติตามค่านิยมนั้น เป็นต้น ในขั้นนี้ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมดังนี้

1. การยอมรับในคุณค่านั้น (Acceptance of a Value)
2. ความชื่นชอบในคุณค่านั้น (Preference for a Value)
3. ความผูกพันในคุณค่านั้น (Commitment)

ขั้นที่ 4 การจัดระบบค่านิยม (Organizing) เมื่อผู้เรียนเห็นคุณค่าของค่านิยมและเกิดเจตคติที่ดีต่อค่านิยมนั้น และมีความโน้มเอียงที่จะรับค่านิยมนั้นมาใช้ในชีวิตของตน ผู้สอนควรกระตุ้นให้ผู้เรียนพิจารณาค่านิยมนั้นกับค่านิยมหรือคุณค่าอื่น ๆ ของตน และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมต่างๆ ของตน ในขั้นนี้ผู้สอนควรกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมดังนี้

1. การสร้างมโนทัศน์ในคุณค่านั้น (Conceptualization of Value)
2. การจัดระบบคุณค่านั้น (Organizing of a Value System)

ขั้นที่ 5 การสร้างลักษณะนิสัย (Characterization by Value) ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนปฏิบัติตามค่านิยมนั้นอย่างสม่ำเสมอในการติดตามผลการปฏิบัติ และให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเสริมแรงเป็นระยะๆ จนกระทั่งผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้จนเป็นนิสัย ในขั้นนี้ผู้สอนควรพยายามกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมดังนี้

1. การมีหลักยึดในการตัดสินใจ (Generalization Set)
2. การปฏิบัติตามหลักยึดนั้นจนเป็นนิสัย (Characterization)

การดำเนินการตามขั้นตอนทั้ง 5 ไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันสั้น ต้องอาศัยเวลา ซึ่งอาจจะมากน้อยแตกต่างกันไปในผู้เรียนแต่ละคน

Joyce และ Weil (2000) ได้จัดรูปแบบการเรียนรู้ เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่เน้นปฏิสัมพันธ์ทางสังคม(Social Interaction Models) กลุ่มนี้จะเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับสังคมและผู้อื่น รูปแบบการเรียนรู้ของกลุ่มนี้ จะกล่าวถึงความสามารถของบุคคลในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น การทำงานแบบประชาธิปไตย นักวิชาการกลุ่มนี้ได้แก่ Herbert Thelen ที่คิดวิธีการสืบสวนสอบสวนแบบกลุ่ม (Group Investigation) และ Fannie & Shaftel ที่คิดค้นบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นต้น

2. กลุ่มที่เน้นการประมวลข้อมูลความรู้ ข่าวสาร (Information - processing Models) กลุ่มนี้เน้นกระบวนการเรียนรู้ ที่บุคคลสามารถจัดการความรู้ ข้อมูล การตระหนักถึงปัญหาและการแก้ปัญหา นักวิชาการกลุ่มนี้ได้แก่ Hilda Taba เน้นรูปแบบการคิดเชิงอุปนัย (Inductive Thinking Model) รูปแบบการสืบสวน (Inquiry Training Model) รูปแบบความคิดรวบยอด (Concept Attainment) เป็นต้น

3. กลุ่มที่เน้นอัตบุคคล (Personal Models) กลุ่มนี้เน้นกระบวนการพัฒนาตนเองและอัตมโนทัศน์ (Self - concept) นักวิชาการกลุ่มนี้ได้แก่ Carl Rogers เน้นวิธีรูปแบบการสอนแบบทางอ้อม (Nondirective Teaching) Fitz Perls เน้นรูปแบบวิธีการฝึกแบบตระหนัก (Awareness Training) เป็นต้น

4. กลุ่มที่เน้นพฤติกรรม (Behavioral Models) กลุ่มนี้เน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนที่มีขึ้นก่อนและหลัง และสามารถสังเกตได้ นักวิชาการกลุ่มนี้ ได้แก่ Skinner เน้นวิธีการจัดการแบบฉุกเฉิน (Contingency Management) และ Gagne เน้นการฝึกอบรมโดยตรง (Direct Training) เป็นต้น

รูปแบบการเรียนรู้นอกระบบโรงเรียน

อาชัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวว่า รูปแบบการเรียนการสอนการศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง สภาพลักษณะของการเรียนการสอนการศึกษานอกระบบโรงเรียน ที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ ตามปรัชญา ทฤษฎี แนวคิด หลักการ โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนในการเรียนการสอน ที่สามารถช่วยให้สภาพการเรียนการสอนนั้น เป็นไปตามทฤษฎีหรือแนวคิดที่นำมาใช้โดยได้รับการตรวจสอบและยอมรับว่า สามารถช่วยให้การเรียนการสอนนั้น บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

รูปแบบการเรียนการสอนการศึกษานอกระบบโรงเรียน ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ดังนี้ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550)

1. ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน บริบททางการศึกษานอกระบบโรงเรียน
2. อธิบายลักษณะการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับทฤษฎี หลักการที่นำมาใช้และบริบททางการศึกษานอกระบบโรงเรียน
3. จัดระบบองค์ประกอบที่นำมาใช้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ เพื่อไปสู่เป้าหมายของการเรียนการสอนการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้นๆ
4. นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขที่จะทำให้กระบวนการเรียนการสอนนั้นเกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพ

จุดเด่นของการศึกษานอกระบบโรงเรียน (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) คือ 1) ความยืดหยุ่นด้านเวลาเรียน สามารถจัดโดยใช้ระยะเวลาสั้นหรือระยะเวลาสั้นก็ได้ 2) ความยืดหยุ่นด้านสถานที่เรียน กล่าวคือ ไม่จำเป็นต้องเป็นโรงเรียนเสมอไป 3) ความยืดหยุ่นด้านตัวผู้เรียน สามารถจัดให้สำหรับคนหลายระดับ ทุกเพศ ทุกอายุ ทุกอาชีพ 4) ความยืดหยุ่นด้านผู้สอน ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านครูเสมอไป 5) ความยืดหยุ่นด้านวิธีเรียน ไม่จำกัดว่าจะต้องเรียนแต่ในห้องเรียนเท่านั้น 6) ความยืดหยุ่นของผู้ให้บริการ ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นสถานศึกษาที่จัดบริการเท่านั้น 7) ความยืดหยุ่นด้านระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจงเรื่องกฎเกณฑ์ และระเบียบตายตัวมากนัก

ข้อได้เปรียบของการศึกษานอกระบบโรงเรียน (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) โดยส่วนใหญ่โครงการและกิจกรรมของการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะสามารถนำไปใช้และเกิดประโยชน์ได้ทันที ทั้งนี้อาจจะพิจารณาจากความเจริญก้าวหน้าของผู้เรียนในด้านของงานอาชีพ ช่วยก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกับการศึกษาในระบบโรงเรียน เพราะว่าจะต้องรอคอยสำหรับการนำไปใช้ในอนาคต (Future Use) การเรียนการสอนในการศึกษานอกระบบโรงเรียน จึงมีลักษณะยืดตัวผู้เรียนและความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยถือผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ดังนั้นผู้เรียนก็จะเลือกเรียน เฉพาะสิ่งที่ตนเองมีความสนใจและความต้องการเท่านั้น

นักการศึกษานอกระบบโรงเรียนกับแบบการเรียนรู้ (Learning Style) ความสำคัญของการเรียนรู้ ได้จากพื้นฐานทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) กล่าวคือ เมื่อผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสนใจ ความคิด ความต้องการ ความถนัดทางการเรียนรู้ ย่อมจะมีผลทำให้ผู้เรียนแต่ละคนมีแบบของการเรียนรู้ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน ดังนั้นแบบการเรียนรู้จึงมีความสำคัญยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียน ความสำคัญของการเรียนรู้นอกจากจะมีประโยชน์ต่อตัวผู้เรียนแล้ว ยังมีประโยชน์ต่อตัวผู้สอน เพราะทำให้ผู้สอนหาวิธีการสอนที่น่าสนใจและมีความเป็นกันเองกับผู้เรียน สามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน และทำ

ให้ผู้เรียนได้ทราบลักษณะของรูปแบบการเรียนรู้ของตน ทำให้เข้าใจตนเองได้มากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ตนชอบ

Kolb (1974) ได้เสนอแบบการเรียนรู้ 4 แบบ คือ 1. แบบคิดออกเนกนัย (Divergent Learning Style) 2. แบบดูดซึม (Assimilative Learning Style) 3. แบบคิดเอกนัย (Convergent Learning Style) 4. แบบปรับปรุง (Accommodative Learning Style)

Grasha and Reichmann (1975) ได้แบ่งการเรียนรู้ เป็น 6 แบบ คือ 1. การแข่งขัน (Competitive) 2.แบบร่วมมือ (Collaborative) 3.แบบหลีกเลี่ยง (Avoidant) 4.แบบมีส่วนร่วม (Participant) 5.แบบพึ่งพา (Dependent) และ 6.แบบอิสระ (Independent)

Witkin (1977) ได้จำแนกการเรียนรู้ของคนออกเป็น 2 แบบ คือ 1. แบบพึ่งพาสีสิ่งแวดล้อม (Field Dependent) และ 2. แบบไม่พึ่งพาสีสิ่งแวดล้อม (Field Independent)

Entwistle (1987) ได้แบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 6 แบบ คือ 1.แบบกระบวนการลึก (A Deep Processing Style) 2. แบบกระบวนการประณีต (An elaborate Processing Style) 3.แบบจดจำความจริง (A Fact Retention Style) 4.แบบศึกษาวิธีการ (A Methodological Study Style) 5.แบบลอกเลียน (A Reproduction Style) และ 6. แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (An Achieving Style)

Mccarty (1987) ได้แบ่งวิธีการเรียนรู้ออกเป็น 4 แบบ คือ 1. แบบจินตนาการ (Imaginative Learners) 2.แบบวิเคราะห์วิจารณ์ (Analytical Learners) 3.แบบสามัญสำนึก (Common Sense Learners) และ 4. แบบมีพลัง (Dynamic Learners)

Reid (1987) ได้แบ่งการเรียนรู้ เป็น 6 แบบ คือ 1. แบบจักษุนิยม (Visual Learning) 2. การเรียนการอ่านด้วยแบบโสตนิยม (Auditory Learning) 3. การเรียนการฟังด้วยแบบปฏิบัตินิยม (Kinesthetic Learning) 4. การเรียนด้วยการเคลื่อนไหวแบบสัมผัสนิยม (Tactile Learning) 5. การเรียนแบบเป็นกลุ่ม (Group Learning) และ 6. การเรียนแบบรายบุคคล (Individual Learning)

นักศึกษานอกกระบวนโรงเรียนต้องเข้าใจธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมายที่ตนจะจัดกิจกรรม การศึกษานอกกระบวนโรงเรียน เข้าใจและตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างผู้เรียน โดยเฉพาะแบบ การเรียนรู้ของแต่ละคน เพื่อจะได้จัดสภาพการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน และจะสามารถนำไปสู่การเรียนการสอนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่า รูปแบบการเรียนรู้ มีหลายอย่าง โดยมีทั้งในระบบโรงเรียน นอกกระบวนโรงเรียน ตามอัธยาศัย แต่ผู้วิจัยสนใจที่จะใช้รูปแบบการเรียนรู้นอกกระบวนโรงเรียน เพราะการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านจิตสำนึกบริการประชาชนสำหรับข้าราชการตำรวจ เป็นการพัฒนาตัวผู้เรียนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยการจัดกิจกรรมที่มีความยืดหยุ่น เพราะการพัฒนาจิตสำนึกบริการไม่ได้มีการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะใช้แนวทางการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ทาง การศึกษานอกกระบวนโรงเรียนเป็นแนวทางในการทำวิจัย

4. บทบาทหน้าที่ของตำรวจ

4.1 ประวัติศาสตร์ตำรวจ

ความหมายของคำว่า “ตำรวจ” ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Police” (ประเสริฐ เมฆมณี, 2519) ปรากฏตามหลักฐานคำว่า “ตำรวจ” นี้พบที่กรอบประตูศิลาของพระราชวังนครธม ประเทศเขมร สมัยพระเจ้าสุริยวรมันที่ 1 เมื่อพ.ศ. 1554 เป็นคำสาบานของตำรวจราวสี่พันคนและมีชื่อเมืองต่างๆ ที่ตำรวจประจำอยู่ สำหรับในประเทศไทยคำว่า “ตำรวจ” มีปรากฏหลักฐานในศิลาจารึกลพบุรี หลักที่ 20 ศิลาจารึกศาลสูงในภาษาเขมร และหลักที่ 21 ซึ่งใช้คำว่า “ตำรวจวิชัย” ซึ่งแปลว่า ตำรวจเมืองหรือตำรวจจังหวัด และพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานให้คำอธิบายว่า “ตำรวจ” แผลงมาจาก “ตรวจ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย เช่น ตำรวจนครบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่คอยระวัง และระงับเหตุการณ์ทางอาญาภายในนครบาลกรุงเทพฯ ฯ และธนบุรี ส่วนตำรวจภูธร หมายถึง เจ้าหน้าที่ระวัง และระงับเหตุการณ์ทางอาญภายนอกนครบาลกรุงเทพฯ ฯ และธนบุรีเป็นต้น ส่วนคำว่า Police ในภาษาอังกฤษนั้น เป็นคำที่มีพื้นฐานมาจากคำว่า “Watchman” หรือผู้ตรวจตราที่ได้พัฒนามาจาก การจัดระบบตรวจตราและคุ้มครอง (Watch and Ward System) ของตำรวจอังกฤษ ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยเฉพาะ และยังมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “Rattle Watch” หรือหน่วยตรวจตรา ป้องกันคุ้มภัยแก่ประชาชน ของตำรวจสหรัฐอเมริกาเดิม จึงอาจกล่าวได้ว่า “ตำรวจ” เป็นคำที่แผลงมาจากคำว่า “ตรวจ” จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว ประวัติความเป็นมาของตำรวจไทยสันนิษฐานว่าเริ่มมีครั้งแรกตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย (ประเสริฐ เมฆมณี, 2519) และต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา รัชสมัยของสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ได้โปรดเกล้า ฯ ให้จัดระเบียบการปกครองออกเป็น 4 เหล่าที่เรียกว่า “จตุสดมภ์” ได้แก่ เวียง วัง คลัง นา โดยตำแหน่งกรมวังก็คือตำรวจในปัจจุบันนั่นเอง นั้นเป็นประจักษ์พยานที่แสดง ให้เห็นว่า บุคคลที่จะได้เป็นตำรวจนั้นต้องมีการคัดเลือก จากผู้มีชาติกำเนิดสืบเชื้อสายมาจากตระกูลที่ทำคุณงามความดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และต้องเป็นบุคคลที่ทรงไว้วาง พระราชหฤทัย นับได้ว่าเป็นการวางหลักเกณฑ์คัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติหน้าที่ตำรวจได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจ ความรับผิดชอบตามหลักการบริหารงานบุคคลส่วนหนึ่ง และได้มีการปรับปรุงกิจการตำรวจหลายครั้งแต่ที่เด่นชัดคือสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จนในที่สุดได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ในปัจจุบัน

ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2539) ได้ให้ความหมายของ “ตำรวจ” ไว้ว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามการกระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล

ตำรวจกองปราบ ตำรวจน้ำ ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ขณะที่ ประเสริฐ เมฆมณี ได้อธิบายว่า “ตำรวจ” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “POLICE” มีพื้นฐานมาจากคำว่า “WATCH MAN” หมายถึง ผู้ตรวจตรา ซึ่งถือกำเนิดจากการจัดระบบและตรวจตราผู้คุ้มครอง (Watch and Ward System) ของตำรวจอังกฤษ และยังมีประวัติความเป็นมาคล้ายคลึงกับคำว่า “Rattle Watch” หรือหน่วยตรวจตราคุ้มภัยแก่ประชาชนของตำรวจสหรัฐอเมริกาแต่เดิมด้วย นอกจากนี้ระเจ้าชาร์ลส์ที่ 5 แห่งประเทศฝรั่งเศส ยังได้ทรงวิเคราะห์ศัพท์คำว่า “POLICE” ไว้ว่า P=Politeness (ความสุภาพเรียบร้อย) O=Obedience (การเชื่อฟังคำสั่ง) L=Legal Knowledge (การรู้กฎหมาย) I=Investigation (การสืบสวนสอบสวน) C=Cooperation (ความร่วมมือสามัคคีในหน้าที่) และ E=Energy (ความเข้มแข็งต่อการทำงานในหน้าที่)

4.2 หน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทยยาวนานกว่าร้อยปี เริ่มตั้งแต่สมัยพระบรมไตรโลกนาถ ที่ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีกิจการตำรวจขึ้น โดยให้อยู่ภายใต้การดูแลของกรมเวียงและในปี พ.ศ. 1998 สมเด็จพระบรมไตรโลกนาถโปรดเกล้าฯ ให้ตราศักดินาของขุนนางฝ่ายตำรวจไว้เช่นเดียวกับ ขุนนางฝ่ายอื่น ๆ (ประเสริฐ เมฆมณี, 2519) พัฒนาการของตำรวจได้มีมาอย่างต่อเนื่อง ก่อนหน้าที่จะมาเป็นตำรวจในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจมีฐานะเป็นกรม กรมหนึ่งซึ่งเรียกว่า กรมตำรวจ ขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย หน้าที่ของตำรวจตามที่บัญญัติไว้ในข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย กำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ (กรีช ปัจฉิมสวัสดิ์, 2518) ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อย ทั้ง ภายในและภายนอก 2) การรักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดในทางอาญา ซึ่งออก ประกาศใช้เพื่อควบคุมพฤติกรรมของคนในชุมชนที่อยู่รวมกันเป็นสังคม 3) การบำบัดทุกข์และบำรุงสุข แก่ประชาชน ตำรวจนับถือเป็นมิตรที่ดีของประชาชน และ 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ สาธารณะซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน ในทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ เป็นต้น ต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2541 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก วันที่ 16 ต.ค. 2541 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นไป

หน้าที่ของตำรวจ (Eastman, G.A. and Eastman, E. M., 1969 อ้างถึงในประเสริฐ เมฆมณี, 2518) ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้ 1) ป้องกันอาชญากรรม 2) ปราบปราม อาชญากรรม 3) จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย 4) ติดตามให้ได้คืนมาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย 5) รักษา กฎระเบียบของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม และ 6) ทำหน้าที่บริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

Wilson, O.W. and Clinton, M.R., 1972 (อ้างถึงในกรีช ปัจฉิมสวัสดิ์, 2518) ได้กล่าวว่า

หน้าที่ของตำรวจคือ 1) ป้องกันอาชญากรรม 2)ปราบปรามอาชญากรรม 3) จับกุมผู้กระทำความผิด 4) รักษากฎระเบียบและข้อบังคับอื่นๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจนการให้บริการอื่น ๆ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจ (กริช ปัจฉิมสวัสดิ์, 2518) ดังนี้ 1) ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร 2) ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจที่จะกระทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายในขอบเขตอำนาจของตน 3) มีอำนาจจับกุม บุคคลผู้กระทำความผิดอาญาทั้งในกรณีที่มีหมายจับ และไม่มีหมายจับตลอดถึงการค้นบุคคลในที่สาธารณะ 4) มีอำนาจควบคุมบุคคลที่ถูกจับได้ตามกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ และ 5) มีอำนาจ ตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัยและสำนักงานของบุคคล อันเป็นที่รื้อถอนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ใน กฎหมาย

Sir Robert Peel (อ้างถึงใน ประเสริฐ เมฆมณี, 2519) นักปรัชญาบริหารงานตำรวจชาว อังกฤษ ได้กำหนดหลักการภารกิจหน้าที่ของตำรวจอาชีพ (Peel 's Professional Police Principles) ไว้ 9 ประการ คือ 1) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นพื้นฐานของงานตำรวจ 2) ตำรวจต้องได้รับความเคารพนับถือยกย่องจากประชาชนอย่างแท้จริง 3) การที่ประชาชนเคารพตาม กฎหมายเป็นการชักนำให้ประชาชนเคารพยำเกรงต่อตำรวจ 4) การปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่เข็ญเพิ่มพูน ของตำรวจจะเป็นผลให้ประชาชนสนับสนุนกิจการของตำรวจน้อยลงเป็นสัดส่วนกัน 5) ตำรวจจะต้อง ปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเที่ยงธรรม 6) ตำรวจพึงใช้กำลังอาวุธในกรณีจำเป็นสุดวิสัย ซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้แล้ว 7) ตำรวจและประชาชนเสมือนบุคคลเดียวกัน 8) ตำรวจเป็นตัวแทนของ กฎหมาย และ 9) สังคมที่ปลอดภัยจากอาชญากรรมและมีความสงบเรียบร้อยเป็นการทดสอบถึง ประสิทธิภาพของตำรวจ

Bayley (อ้างถึงใน ประเสริฐ เมฆมณี, 2519) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกันได้แบ่งหน้าที่ของ ตำรวจ ไว้ 5 ประการคือ 1) การบังคับใช้กฎหมายเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ในฐานะผู้รักษากฎหมาย โดยการจับกุมผู้กระทำความผิดและสืบสวนสอบสวนผู้กระทำความผิด 2) การป้องกันและการละเมิดกฎหมาย อาญา การปฏิบัติหน้าที่ที่เน้นในเรื่องเป็นตำรวจสายตรวจในเขตความรับผิดชอบ 3) การ ประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดลุกลามใหญ่โตต่อไป เช่น ควบคุมฝูงชนไม่ให้ก่อ การจลาจลจู่โจม 4) การออกกฎหมายควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่างๆ ออกคำสั่งต่างๆ และ คอยตรวจตราสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชนตามปกติ ตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่โดยรวมมือ กับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

Leonard (อ้างถึงใน ประเสริฐ เมฆมณี, 2519) นักการศึกษาหลักการบริหารงานตำรวจ ให้ คำอธิบายถึงหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้ 1) รักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน 2) การรักษา

ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีงามของสังคม 3) การป้องกันอาชญากรรมและควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม 4) การควบคุมจราจร 5) การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายระเบียบแบบแผน ข้อบังคับของตำรวจ ตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะบทที่ 1 ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ (กรีซ ปัจฉิมสวัสดิ์, 2518) ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา 3) บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และ 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของตำรวจดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปภารกิจและบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำรวจไทย ได้ดังนี้ 1) การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) 2) การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) 3) การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of Offenders) 4) การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย หรือถูกประทุษร้าย (Recovery of Property) 5) การรักษาข้อระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม เช่น จัดการจราจร 6) การรับแจ้งความและให้บริการช่วยเหลือประชาชน 7) การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การอารักขาคณะบุคคล 8) การเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อประชาชน และ 9) การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งจากการทบทวนบทบาทหน้าที่ของตำรวจพบว่า การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักของข้าราชการตำรวจที่ควรปฏิบัติ

4.3 โครงสร้างหน่วยงานตำรวจ

โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตาม พระราชกฤษฎีกา (พ.ร.ฎ.) แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ในวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2552

มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552”

มาตรา 2 พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิก

(1) พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548

(2) พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

มาตรา 4 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

ก. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ แบ่งเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ

- (2) สำนักงานส่งกำลังบำรุง
- (3) สำนักงานกำลังพล
- (4) สำนักงานงบประมาณและการเงิน
- (5) สำนักงานกฎหมายและคดี
- (6) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ
- (7) สำนักงานจเรตำรวจ
- (8) สำนักงานตรวจสอบภายใน

ข. ให้จัดตั้งกองบัญชาการหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการ ดังต่อไปนี้

- (1) กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- (2) - (10) ตำรวจภูธรภาค 1 – 9
- (11) ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้
- (12) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
- (13) กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
- (14) กองบัญชาการตำรวจสันติบาล
- (15) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- (16) กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
- (17) สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
- (18) สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ
- (19) สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (20) กองบัญชาการศึกษา
- (21) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
- (22) โรงพยาบาลตำรวจ

จากพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ในส่วนของกองบัญชาการ ประกอบด้วย 23 กองบัญชาการ

ดังนี้

- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
- กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
- กองบัญชาการตำรวจสันติบาล
- กองบัญชาการศึกษา
- กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1

กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 2
 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3
 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4
 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5
 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 6
 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7
 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8
 กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 9
 สำนักงานกฎหมายและสอบสวน
 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ
 สำนักงานจเรตำรวจ
 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
 สำนักงานตรวจสอบภายใน
 สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
 สำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ
 สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 โรงพยาบาลตำรวจ
 โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ตำรวจภูธรจังหวัด

ตำรวจภูธรภาค 1

(ภาคกลาง)

ภ.จว.ชัยนาท
 ภ.จว.นนทบุรี
 ภ.จว.ปทุมธานี
 ภ.จว.พระนครศรีอยุธยา
 ภ.จว.ลพบุรี
 ภ.จว.สมุทรปราการ
 ภ.จว.สระบุรี
 ภ.จว.สิงห์บุรี

ตำรวจภูธรภาค 2

(ภาคตะวันออกเฉียง)

ภ.จว.จันทบุรี
 ภ.จว.ฉะเชิงเทรา
 ภ.จว.ชลบุรี
 ภ.จว.ตราด
 ภ.จว.นครนายก
 ภ.จว.ปราจีนบุรี
 ภ.จว.ระยอง
 ภ.จว.สระแก้ว

ตำรวจภูธรภาค 3

(ภาคอีสานตอนล่าง)

ภ.จว.ชัยภูมิ
 ภ.จว.นครราชสีมา
 ภ.จว.บุรีรัมย์
 ภ.จว.ยโสธร
 ภ.จว.ศรีสะเกษ
 ภ.จว.สุรินทร์
 ภ.จว.อำนาจเจริญ
 ภ.จว.อุบลราชธานี

ภ.จว.อ่างทอง

**ตำรวจภูธรภาค 4
(ภาคอีสานตอนบน)**

ภ.จว.กาฬสินธุ์
ภ.จว.ขอนแก่น
ภ.จว.นครพนม
ภ.จว.บึงกาฬ
ภ.จว.มหาสารคาม
ภ.จว.มุกดาหาร
ภ.จว.ร้อยเอ็ด
ภ.จว.สกลนคร
ภ.จว.หนองคาย
ภ.จว.หนองบัวลำภู
ภ.จว.อุดรธานี
ภ.จว.เลย

**ตำรวจภูธรภาค 5
(ภาคเหนือตอนบน)**

ภ.จว.น่าน
ภ.จว.พะเยา
ภ.จว.ลำปาง
ภ.จว.ลำพูน
ภ.จว.เชียงใหม่
ภ.จว.แพร่
ภ.จว.แม่ฮ่องสอน

**ตำรวจภูธรภาค 6
(ภาคเหนือตอนล่าง)**

ภ.จว.กำแพงเพชร
ภ.จว.ตาก
ภ.จว.นครสวรรค์
ภ.จว.พิจิตร
ภ.จว.พิษณุโลก
ภ.จว.สุโขทัย
ภ.จว.อุตรดิตถ์
ภ.จว.อุทัยธานี
ภ.จว.เพชรบูรณ์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

**ตำราวจุทธภาค 7
(ภาคตะวันตก)**

ภ.จว.กาญจนบุรี
ภ.จว.นครปฐม
ภ.จว.ประจวบคีรีขันธ์
ภ.จว.ราชบุรี
ภ.จว.สมุทรสงคราม
ภ.จว.สมุทรสาคร
ภ.จว.สุพรรณบุรี
ภ.จว.เพชรบุรี

**ตำราวจุทธภาค 8
(ภาคใต้ตอนบน)**

ภ.จว.กระบี่
ภ.จว.ชุมพร
ภ.จว.นครศรีธรรมราช
ภ.จว.พังงา
ภ.จว.ภูเก็ต
ภ.จว.ระนอง
ภ.จว.สุราษฎร์ธานี

**ตำราวจุทธภาค 9
(ภาคใต้ตอนล่าง)**

ภ.จว.ตรัง
ภ.จว.พัทลุง
ภ.จว.สงขลา
ภ.จว.สตูล

ศขต. (๓ จังหวัดชายแดน

ภาคใต้)

ภ.จว.นราธิวาส
ภ.จว.ปัตตานี
ภ.จว.ยะลา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

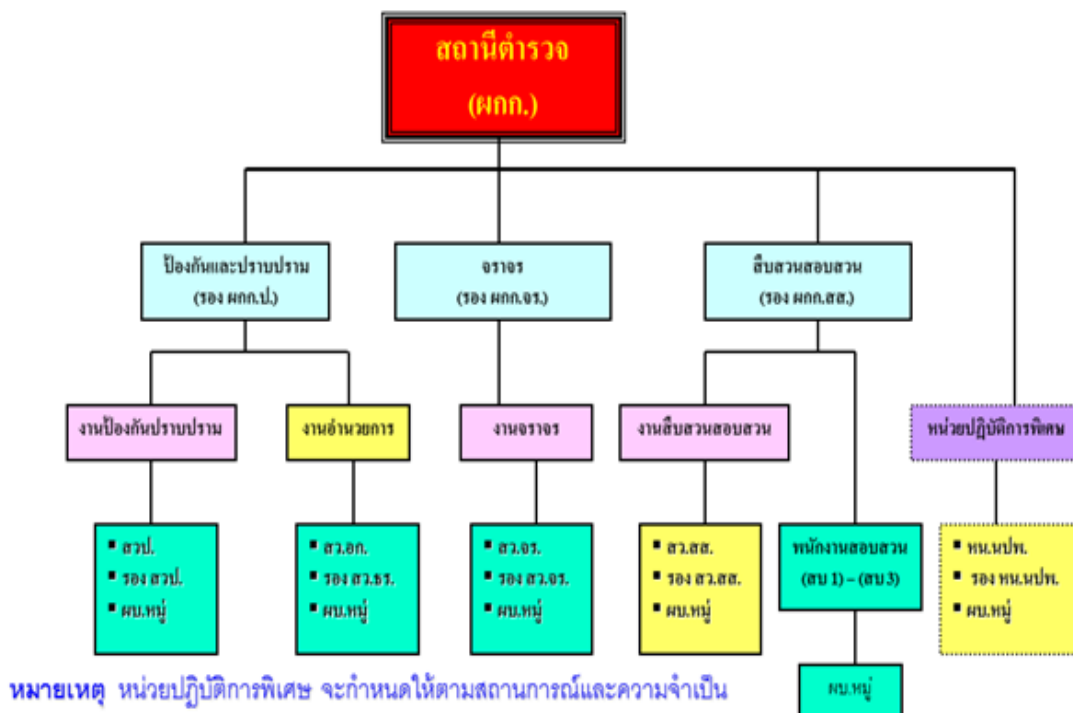
4.4 โครงสร้างสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจในประเทศไทยกำหนดโครงสร้างไว้ 6 รูปแบบตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 655/2550 ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2550 ดังนี้

รูปแบบที่ 1 สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานสูงมาก มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้า มีรองผู้กำกับการทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน 3 ด้านได้แก่ด้านป้องกันและปราบปราม,ด้านการจราจร และด้านการสืบสวนสอบสวน แบ่งงานออกเป็น 5 หน่วยงานและ 1 หน่วยปฏิบัติการ ได้แก่

- 1) งานอำนวยการ
- 2) งานปกครองป้องกัน
- 3) งานจราจร
- 4) งานสืบสวนปราบปราม (ปัจจุบันยกเลิกงานนี้ไปแล้วตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2552 และให้เจ้าหน้าที่สายงานนี้ไปปฏิบัติงานสายปกครองป้องกัน)
- 5) งานสืบสวนสอบสวน
- 6) หน่วยปฏิบัติพิเศษ (ในทางปฏิบัติยังไม่มี การแต่งตั้งหน่วยนี้ในสถานีตำรวจใด)

แผนภาพที่ 3 โครงสร้างสถานีตำรวจแบบที่ 1 (สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานสูง)



รูปแบบที่ 2 สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานสูง มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้า มีรองผู้กำกับการทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน 2 ด้านได้แก่ ด้านป้องกันและปราบปรามและด้านการสืบสวนสอบสวน แบ่งงานลักษณะเดียวกันกับรูปแบบที่ 1

รูปแบบที่ 3 สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานรองลงมา มีสารวัตรใหญ่เป็นหัวหน้า แบ่งงานลักษณะเดียวกันกับรูปแบบที่ 2

รูปแบบที่ 4 สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานรองลงมาอีก มีสารวัตรใหญ่เป็นหัวหน้า แบ่งงานลักษณะเดียวกันกับรูปแบบที่ 2 ยกเว้นงานจราจรที่ไม่มีในรูปแบบนี้

รูปแบบที่ 5 สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อย มีสารวัตรเป็นหัวหน้า แบ่งงานลักษณะเดียวกันกับรูปแบบที่ 4

รูปแบบที่ 6 สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อยที่สุด มีสารวัตรเป็นหัวหน้า แบ่งงานลักษณะเดียวกันกับรูปแบบที่ 4

แผนภาพที่ 4 โครงสร้างสถานีตำรวจแบบที่ 6 (สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อยสุด)



ผู้วิจัยสรุปโครงสร้างตำรวจได้ดังนี้

1. สถานีตำรวจนครบาล (อยู่ในกรุงเทพมหานคร) และสถานีตำรวจภูธร (นอกเขตกรุงเทพมหานคร) ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอเมืองแทบจะร้อยทั้งร้อยมีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าส่วนจะอยู่ในรูปแบบที่ 1 หรือ 2 ให้อูที่ว่าสถานีตำรวจนั้นมีตำแหน่งรองผู้กำกับการจราจรหรือไม่ หากมีละก็อยู่ในรูปแบบที่ 1 แน่แน่นอน แต่หากไม่มีก็จะอยู่ในรูปแบบที่ 2 เพราะรูปแบบนี้ไม่มีรองผู้กำกับการจราจร

2. สถานีตำรวจซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอที่มีจำนวนตำบลไม่มากนัก เช่นอาจมี 5-6 ตำบลหรือน้อยลงมาและมีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นผู้กำกับการโดยที่สถานีตำรวจแห่งนั้นเคยใช้ชื่อว่า "สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ....." มาก่อน แบบนี้ร้อยทั้งร้อยจะมีโครงการสร้างในรูปแบบที่ 2

3. สถานีตำรวจที่เคยใช้ชื่อว่า "สถานีตำรวจภูธรตำบล.." มักจะมีโครงสร้างในรูปแบบที่ 4 - 6 ดังนั้น ผู้วิจัยได้สนใจที่จะใช้โรงพักตามรูปแบบที่ 1 สถานีตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจภูธรระดับจังหวัดเป็นเกณฑ์ โดยคัดเลือกข้าราชการตำรวจ (พนักงานสอบสวน) จากโรงพักเหล่านี้มาเข้าร่วมการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เนื่องจากเป็นสถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่ ทำให้มีประชาชนมาติดต่อใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ข้าราชการตำรวจไทย (พนักงานสอบสวน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ จะมีภารกิจงานมาก เพราะต้องให้บริการประชาชนจำนวนมาก

4.5 พนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวน (ชัชวาลย์ สุขสมจิตร, 2534) หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ทำการสอบสวน โดยปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล (เขตกรุงเทพมหานคร)

ความหมายของการสอบสวน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) ได้ให้ความหมายการสอบสวนไว้ว่า การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลาย อื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่ได้กล่าวหา เพื่อที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ (คมกริช วัฒนเสถียร, 2504) และจากความหมายข้างต้น ทำให้ทราบบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ดังนี้ (สง่า ดวงอัมพร และประดิษฐ์ กล้าณรงค์, 2531)

1. พนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่ได้กล่าวหาได้แก่การดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 การพิจารณาความผิด เมื่อผู้เสียหายร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 123) โดยคำร้องทุกขนั้นปรากฏสาระสำคัญเกี่ยวกับลักษณะความผิด พฤติกรรมต่างๆ ที่ได้กระทำความผิด ตลอดจนความเสียหายที่ได้รับ

1.2 การบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยาน พนักงานสอบสวนมีอำนาจทางการบันทึกปากคำของผู้เสียหายหรือของบุคคลอื่นๆ ที่เห็นว่าถ้อยคำนั้นอาจเป็นประโยชน์ต่อคดี (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 133)

1.3 การบันทึกปากคำผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนอาจใช้ถ้อยคำให้การของผู้ต้องหาเป็นพยานหลักฐานยืนยันการกระทำความผิด ตามข้อกล่าวหาที่ได้อ้างไว้ ทั้งนี้เพราะกฎหมายได้บัญญัติให้พนักงานสอบสวน ก่อนทำการสอบสวนต้องแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบก่อนว่า ถ้อยคำที่ผู้ต้องหากล่าวานั้น อาจใช้เป็นพยานหลักฐานยืนยันเขาในการพิจารณาคดีได้ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 134)

1.4 การรวบรวมพยานหลักฐาน นอกจากจะรวบรวมพยานหลักฐานทั้ง 3 ชนิดได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานวัตถุ และเพื่อประโยชน์ในการรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว พนักงานสอบสวนยังมีอำนาจตรวจตัวผู้เสียหาย การตรวจตัวผู้ต้องหา การตรวจสิ่งของ การทำภาพถ่าย แผนที่หรือภาพวาดจำลองหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 132)

1.5 เพื่อที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด อาจจะได้โดยการพิจารณาหลักฐานต่างๆ ที่พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการตามข้อ 1

1.6 เพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ พนักงานสอบสวนมีวิธีการเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษได้ดังนี้

1.6.1 โดยการออกหมายเรียกให้มาพบพนักงานสอบสวน (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 66)

1.6.2 โดยการออกหมายจับ สอบสวน (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 66) และดำเนินการออกประกาศจับ ตามระเบียบของทางราชการกำหนดไว้

1.6.3 โดยการรับตัวจากเจ้าพนักงาน หรือราษฎรผู้ทำการจับ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 84)

1.6.5 โดยการเข้าพบพนักงานสอบสวนเอง หรือผู้ต้องหาเข้ามามอบตัวต่อพนักงานสอบสวน (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 134)

1.6.6 โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้จับและผู้ควบคุม ซึ่งในระหว่างสอบสวนปรากฏตัวว่าเป็นผู้กระทำความผิด (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 136)

หลักการสอบสวน

เนื่องจากพนักงานสอบสวนต้องถือปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ซึ่งตามระเบียบตำราเกี่ยวกับคดี ได้กำหนดหลักทั่วไปเกี่ยวกับการสอบสวนไว้ดังนี้ (สง่า ดวงอัมพร และประดิษฐ์ กล้าณรงค์, 2531)

1. พนักงานสอบสวนต้องทำใจเป็นกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ต้องการแต่ความจริงใจโดยบริสุทธิ์เท่านั้น

2. การสอบสวนต้องกระทำโดยไม่ชักช้า แม้กฎหมายได้ให้อำนาจการควบคุมโดยการร้องขอต่อศาลไว้ก็ตาม แต่การสอบสวนโดยล่าช้าอาจทำความเสียหายแก่คู่กรณีและพยาน

3. การอ้างเหตุโดยขออำนาจศาล จะขอได้เมื่อจำเป็นจริงๆ แม้ศาลจะอนุญาตให้ขัง หากภายหลังปรากฏว่ามีเหตุที่ไม่สมควร พนักงานสอบสวนก็ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตน

4. ผู้สอบสวนจะต้องให้ความสะดวกแก่พยานในคดี

5. เป็นหน้าที่ของผู้สอบสวนจะต้องติดตาม และทำสำนวนการสอบสวนให้เสร็จโดยเร็ว

6. ถ้าสำนวนใดส่งไปพนักงานอัยการขอให้ฟ้อง พนักงานสอบสวนต้องหมั่นไปติดตามกับพนักงานอัยการ งานสอบสวนเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินคดีทางอาญา เป็นด่านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิ ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น คุณสมบัติของพนักงานสอบสวนต้องมีความขยัน อดทน ฉลาด ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความจำดี ช่างสังเกต และคาดการณ์ได้แม่นยำสรุป และจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสอบสวนต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) ชอบการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 2) มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ 3) มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ 4) มีการควบคุมอารมณ์ได้ดี และ 5) ต้องสามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ เช่น รถยนต์ อาวุธปืน

อุปสรรคในการสอบสวน

ในการดำเนินการสอบสวนมักพบปัญหา อุปสรรค ดังนี้ (สง่า ดวงอัมพร และประดิษฐ์ กล้าณรงค์, 2531)

1. ด้านระบบงานพบว่าระเบียบข้อบังคับและกฎหมายบางฉบับล้าสมัย จนทำให้พนักงานสอบสวนไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่

2. ด้านกำลังพลในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าพนักงานสอบสวนมีจำนวนไม่เพียงพอ พนักงานสอบสวนมีประมาณ 11,000 คน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) จึงทำให้ปริมาณงานสอบสวนเพิ่มขึ้นและพนักงานสอบสวนต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น

3. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ยานพาหนะ ที่พนักงานสอบสวนใช้ในโรงพัก เป็นอุปกรณ์ล้าหลัง และพนักงานสอบสวนต้องจัดหาอุปกรณ์พวกนี้เอง เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น

4. ด้านการประสานงาน เนื่องจากกระบวนการสอบสวนเป็นกระบวนการยุติธรรมของฝ่ายบริหาร ที่มุ่งเน้นรวบรวมพยานหลักฐาน และนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ แต่ในทางปฏิบัติ อาจมีปัญหาอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมาย และศาลก็มักจะลงโทษผู้กระทำผิดในสถานเบา ทำให้ผู้กระทำผิดไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย

5. ด้านความร่วมมือของประชาชน พบว่าประชาชนมีความหวาดกลัวในการให้ความร่วมมือกับตำรวจในการหาพยานหลักฐาน เพราะประชาชนไม่มั่นใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการให้

ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และประชาชนบางส่วนเห็นว่า การเข้ามาให้ความร่วมมือกับพนักงานสอบสวนนั้นจะเป็นอุปสรรคในการประกอบอาชีพและก่อความเดือดร้อนแก่ตน โดยไม่จำเป็น

คุณสมบัติของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวนไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งรองสารวัตร สารวัตร รองผู้กำกับ ผู้กำกับ หรือรองผู้บังคับการ ต้องปฏิบัติตนเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี และผู้บังคับบัญชาที่ดี โดยมีหลักปฏิบัติดังนี้ (ชัชวาลย์ สุขสมจิตร, 2534)

1. หลักในฐานะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 1.1 มีความรู้ความสามารถ สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
 - 1.2 ความเป็นมิตรให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.3 รักความก้าวหน้า มีความคิดริเริ่มและมีเหตุผล มีการตัดสินใจดี ไม่หยิ่งยโส
 - 1.4 มีความสนใจในหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
 - 1.5 รักและสนใจใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
 - 1.6 เคารพในหลักความยุติธรรม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม
2. หลักในฐานะเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา
 - 2.1 ให้ความเป็นธรรมและแสดงออกซึ่งความพอใจรักใคร่ผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.2 ยอมรับในความผิดพลาดอันเป็นผลจากการสั่งการไม่ถูกต้องหรือบกพร่อง
 - 2.3 ยินยอมสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความคิดริเริ่มหรือปฏิบัติงานดี
 - 2.4 งดเว้นการตำหนิว่ากล่าวผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าบุคคลอื่น
 - 2.5 ให้คำแนะนำ ชี้แจงและสั่งสอนผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.6 ยกย่องและชมเชยผลงานผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.7 ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสมือนหนึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี
 - 2.8 ให้ความสนใจต่อสวัสดิการ และสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.9 ลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาตามโทษานุโทษ อย่างเที่ยงธรรม ไม่ใช้อารมณ์
3. หลักปฏิบัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 รู้หลักจิตวิทยา สามารถอ่านจิตใจของผู้ถูกสอบสวนได้
 - 3.2 มีความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวาง หมั่นศึกษาหาความรู้
 - 3.3 มีเขาวีไหวพริบดี เพราะการสอบปากคำจะมีปัญหาเฉพาะหน้าเกิดขึ้นมากมาย
 - 3.4 มีบุคลิกภาพดี พนักงานสอบสวนต้องมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเลื่อมใส

3.5 มีลักษณะเป็นผู้เฉียบขาดแต่อ่อนโยน และสามารถแสดงความเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ถูกซักถามได้

3.6 มีความพากเพียรพยายาม

3.7 รู้จักทำความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ถูกซักถามปากคำ

3.8 มีวาจาสุตย์

3.9 มีความสามารถในการสังเกตและอ่านกริยาท่าทีของผู้ถูกซักถาม

สรุป พนักงานสอบสวนเป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ในคดี พร้อมมีความเห็นในคดีก่อนจะส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมความเห็นไปยังพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาถ้อยแถลงก่อนที่จะทำการร่างฟ้องเสนอไปยังศาลซึ่งมีผู้พิพากษาทำหน้าที่พิจารณาตัดสินคดีว่ามีความผิดหรือไม่ จะลงโทษหรือไม่ ต่อผู้กระทำความผิด และจะส่งผู้ถูกลงโทษจำคุกไปให้ทางราชทัณฑ์ดำเนินการต่อไป ดังนั้นพนักงานสอบสวนจะเป็นด่านแรกของกระบวนการยุติธรรม และจะมีบทบาทอย่างมากในการที่จะให้กระบวนการยุติธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว หรือยุติธรรมถูกต้องเพียงใด ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่าพนักงานสอบสวนแทบจะเป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจ เมื่อประชาชนมีปัญหาไปติดต่องานบนโรงพักส่วนใหญ่ ต้องการให้ข้าราชการตำรวจช่วยเหลือและต้องไปติดต่อพนักงานสอบสวนบนโรงพักเพื่อขอให้ช่วยเหลือจากกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกผู้กระทำความผิดกระทำการใด ๆ ให้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จึงต้องมาขอรับความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนบนโรงพัก ดังนั้นพนักงานสอบสวนจึงเป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจบนโรงพักที่ต้องติดต่อประสานงานให้กับประชาชนที่เดือดร้อนและมาขอใช้บริการบนโรงพัก สถานีตำรวจ

5. จิตสำนึกการให้บริการ

5.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก

5.1.1 ความหมายของจิตสำนึก

Freud (1963) กล่าวว่า จิตสำนึกเป็นสภาพที่มีสติ รู้สึกตัวว่ากำลังกระทำหรือจะกระทำสิ่งใด รู้จักตัวเองว่าเป็นใคร ต้องการอะไรทำอะไร อยู่ที่ไหน กำลังรู้สึกอย่างไร ต่อสิ่งใด การแสดงออก เป็นไปตามหลักเหตุผล

Freud (1963) ได้แบ่งจิตของคนเราออกเป็นสามระดับ คือ จิตสำนึก (Conscious) จิตกึ่งสำนึก (Preconscious) และ จิตใต้สำนึก (Unconscious) ซึ่ง Freud จะเรียกรวมจิตไร้สำนึกรวมอยู่ในจิตใต้สำนึกด้วย โดยเปรียบจิตทั้งสามส่วนนี้กับภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในทะเล จิตสำนึกเปรียบได้กับน้ำแข็งส่วนที่ลอยโผล่พ้นน้ำขึ้นมา มองเห็นและสัมผัสได้ เข้าใจง่าย จิตไร้สำนึกเปรียบเหมือนส่วนของน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำ มองไม่เห็น เข้าใจยาก แต่มีอิทธิพลต่อมนุษย์มากที่สุด ส่วนจิตกึ่งสำนึกจะอยู่

กึ่งกลางระหว่างจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จิตสำนึกหรือจิตรู้สำนึก (Conscious Mind) หมายถึงภาวะจิตที่รู้ว่าตัวเองเป็นใคร อยู่ที่ไหน กำลังทำอะไรอยู่ รู้สึกอย่างไร อารมณ์เป็นเช่นไร หรือต้องการอะไร และแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักแห่งความเป็นจริงตามหลักเหตุและผล การคิด การตัดสินใจ การมีอารมณ์ความรู้สึกต่างๆเหล่านี้ที่เกิดขึ้นในจิตสำนึกบางส่วนจะถูกย้ายไปเก็บไว้ในจิตไร้สำนึก เช่น ประสบการณ์ที่เลวร้ายในอดีต ความเจ็บปวดฝังใจ ความขัดข้องขุ่นเคือง ความท้อแท้ผิดหวัง เป็นต้น ซึ่งแม้เราจะพยายามลืมสิ่งต่างๆเหล่านี้หรือเราอาจจะคิดว่าเราลืมมันไปแล้ว แต่แท้ที่จริงมันยังคงฝังตัวอยู่ในจิตไร้สำนึก ปัญหาต่างๆในชีวิตมนุษย์เกิดจากการที่จิตสำนึกถูกรบกวนโดยสิ่งที่เก็บไว้ใน จิตไร้สำนึกมากเสียจนควบคุมไม่ได้

2. จิตกึ่งสำนึก หรือ จิตกึ่งรู้สำนึก (Subconscious Mind) หมายถึงส่วนของจิตใจ ที่มีได้แสดงออกเป็นพฤติกรรม ในขณะนั้น แต่เป็นส่วนที่รู้ตัว สามารถดึงออกมาใช้ได้ทุกเมื่อที่ต้องการ มันทำหน้าที่ในการเชื่อมประสานระหว่างจิตไร้สำนึกและจิตรู้สำนึก คอยตรวจสอบสิ่งที่จิตไร้สำนึกส่งมาให้กับจิตสำนึก และยังทำหน้าที่เก็บกักความปรารถนาและความต้องการที่ไม่อาจแสดงออกมาได้ลงไปไว้ในจิตไร้สำนึก หากจิตกึ่งสำนึกได้รับการกระตุ้น เช่นการสะกดจิต การบำบัดจิตหรือการรักษาคนไข้ที่เป็นโรคประสาท สิ่งต่างๆที่อยู่ในจิตไร้สำนึกจะถูกรับรู้โดยจิตสำนึกมากขึ้น

3. จิตไร้สำนึกหรือจิตใต้สำนึก (Unconscious Mind) หมายถึงภาวะจิตที่ไม่อยู่ในภาวะที่รู้ตัว ระลึกถึงไม่ได้ เป็นที่เก็บความคิดและความรู้สึกที่ถูกเก็บกักทั้งหลาย เนื่องจากอาจถูกบังคับ หรือไม่สามารถแสดงอาการโต้ตอบได้ในขณะนั้นในที่สุดก็จะฝังลึกลงในจิตใจ จนลึกลงไปชั่วขณะ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้บางครั้งถูกส่งออกมายังจิตสำนึก โดยต้องผ่านการตรวจสอบของจิตกึ่งรู้สำนึกก่อน จิตไร้สำนึกจะเป็นส่วนของสัญชาตญาณทั้งหลาย ความพึงพอใจ ความปรารถนาต่างๆ โดยมันไม่สนใจเรื่องของเวลา เหตุผลหรือความขัดแย้ง พรอยด์บอกว่าถ้าความปรารถนาในจิตใต้สำนึกไม่บรรลุผล จะทำให้เกิดการฝันหรืออาการทางโรคประสาทได้

Freire (1973) กล่าวว่า จิตสำนึกไม่ใช่ความหมายเชิงปรัชญาเท่านั้น แต่เป็นความรู้สึกที่เป็นภาวะที่แท้จริงของมนุษย์และสิ่งที่เป็นโลกของมนุษย์

The Groler Intemational Dictionary (1981) ได้ให้ความหมายของจิตสำนึก หมายถึงสภาพของการมีจิตสำนึก เป็นความรู้สึกหรือหมายความรวมถึง การมีทัศนคติ ความคิดเห็น และความรู้สึกหรือมีความคิดของบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งเรียกว่าจิตสำนึกสากล

5.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก

การศึกษาส่วนใหญ่เกี่ยวกับจิตสำนึกจะเป็นการพัฒนาทางด้านจิตใจ คุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสม ตามแนวทางการศึกษา

นอกระบบโรงเรียน ในเรื่องการปลูกฝังจิตสำนึก ค่านิยม จริยธรรม Knowles (1980) ได้เสนอแนวทางตามกระบวนการกระจำงค่านิยม (Value Carification) เป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดการปลูกฝังจิตสำนึกได้ โดยให้ผู้เรียนเกิดค่านิยมที่ถูกต้อง ให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกค่านิยมที่ผู้เรียนยึดถือ มีคุณค่า มีความสำคัญควรแก่การเทิดทูนรักษาไว้ เป็นสิ่งที่บุคคลควรกระทำอยู่เป็นประจำ

ลั้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543) กล่าวถึงการวัดอารมณ์ ความรู้สึกของตนว่าเป็นการวัดด้านจิตใจ ประกอบด้วยความสนใจ เจตคติ ค่านิยม จริยธรรมและบุคลิกภาพ ซึ่งสรุปถึงธรรมชาติของความรู้สึกมนุษย์ สามารถวัดได้ดังนี้

1. ความสนใจ เริ่มจากการรับรู้ก่อน เมื่อเกิดการรับรู้ต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกก็จะเกิดขึ้น และถ้าความรู้สึกเกิดการตอบสนองอย่างเต็มที่ เกิดความสนใจตามมา ดังนั้นการวัดความสนใจจึงมีความจำเป็น

2. เจตคติ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความพอใจ โดยเริ่มจากการรับรู้ตั้งแต่ขั้นต้น สูงสุดคือ ความสนใจและซาบซึ้งพอใจ และเกิดเจตคติตามมา การวัดเจตคติต้องนิยามให้ชัดเจน เช่น การเตรียมความพร้อม ความพร้อมในการกระทำ มีความคงทน และเนื่องจากการวัดเจตคติ เป็นเรื่องที่ยาก ได้ยาก เครื่องมือในการวัดจึงใช้ 5 ชนิด คือ การสัมภาษณ์ การสังเกต การรายงานตนเอง เทคนิคการจินตนาการ และเทคนิคการสร้ระภาพ โดยกำหนดเป้าแล้วเขียนแสดงความรู้สึกต่อเป้า

3. ค่านิยม คือความรู้สึกต่อความเชื่อที่สังคมเห็นว่าดี เลว เป็นอุดมการณ์หรือวิถีชีวิตของมนุษย์ และเจตคติหลายเจตคติๆ จัดกลุ่มกลายเป็นค่านิยม ค่านิยมจึงมีความสำคัญและหนักแน่นกว่า เจตคติ และมีบทบาทสำคัญต่อการกระทำของบุคคล เครื่องมือที่นิยมใช้คือแบบทดสอบวัดค่านิยม

4. จริยธรรม เป็นเกณฑ์การพิจารณาหรือตัดสินความประพฤติ โดยอาศัยหลักการของค่านิยมและศีลธรรม เมื่อพบสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง การวัดจริยธรรมจึงเป็นการวัดที่ยู่งยาก เพราะบางครั้งวัดได้จริยธรรมสูง แต่การปฏิบัติจริงๆ ขาดจริยธรรม ทั้งนี้เพราะการนิยามไม่แน่นอน

ณัฐภรณ์ หลาวทอง (2546) กล่าวว่า การศึกษาเกี่ยวกับจิตสำนึกมีวิธีวัดอยู่หลายวิธี ได้แก่ การสังเกต การรายงานตนเอง การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม และการใช้แบบทดสอบ

Rath (1996) (อ้างถึงใน ลั้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543) ได้พัฒนากระบวนการกระจำงค่านิยม โดยกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาค่านิยมเป็นหลักหรืออุดมการณ์ในการดำรงชีวิตของตน และช่วยให้ผู้เรียนเกิดความกระจำงในค่านิยมที่ตนเลือก ซึ่งถ้าบุคคลลดความกระจำงในค่านิยมแล้ว ก็อาจปรับเปลี่ยนค่านิยมนั้น โดยเสนอแนวคิดค่านิยมที่แท้ควรมีลักษณะครบทั้ง 7 ประการคือ 1) เลือกอย่างเสรีไม่มีใครบังคับ 2) เลือกจากตัวเลือกหลายตัว 3) เลือกโดยพิจารณาถึงผลที่จะตามมาทั้งทางบวกและลบ 4) เลือกแล้วมีความภูมิใจในสิ่งที่เลือก 5) เลือกแล้วยอมรับสิ่งที่เลือกอย่างเปิดเผย 6) เลือกแล้วปฏิบัติตามค่านิยมนั้น และ 7) ปฏิบัติตามค่านิยมที่เลือกอย่างต่อเนื่อง

สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก การปลูกฝังจิตสำนึกเป็นการพัฒนาให้ผู้เรียน เกิดค่านิยมที่ถูกต้อง ให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกค่านิยมซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือ มีคุณค่า มีความสำคัญ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำอยู่เป็นประจำ เป็นกิจวัตร โดยมีการเลือกค่านิยมนั้นอย่างเสรี การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกจะให้ความสำคัญกับ ความรู้สึก เจตคติ ค่านิยม และจริยธรรมที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของบุคคลเป็นสำคัญ

ระดับของจิตสำนึก

ระดับของจิตสำนึก Friere (1970) ได้แบ่งจิตสำนึกของมนุษย์ ออกเป็น 4 ระดับคือ

1. จิตสำนึกที่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลง (Intransitive Consciousness) หมายถึง การที่ คนมีความเชื่อเรื่องโชคลาง สิ่งศักดิ์สิทธิ์ และโชคชะตา
2. จิตสำนึกกึ่งเปลี่ยนแปลง (Semi-intransitive Consciousness) หมายถึง การที่ ประชาชนยอมลดค่าตนเอง มีความคิดที่เชื่อมั่นตนเอง รับค่านิยมที่มีการถ่ายทอดมาอย่างเต็มที่จะมี การใช้ความรุนแรง และอารมณ์ในการตัดสินปัญหา
3. จิตสำนึกเปลี่ยนแปลงที่ไร้เดียงสา (Native-transitiveness Consciousness) หมายถึง การที่ประชาชนเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง เริ่มตระหนักเห็นปัญหาของคนในสังคม เริ่มมีการประท้วง วิพากษ์วิจารณ์ แต่มักจะถูกปลุกกระตุ้นให้เป็นเครื่องมือของกลุ่มผลประโยชน์ที่เป็นเช่นนี้ เพราะบุคคล ไม่เข้าใจในปรากฏการณ์ต่างๆ ของสังคมและยังไม่ชัดเจนในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ปรากฏการณ์นั้น
4. จิตสำนึกขั้นวิพากษ์วิจารณ์ (Critical Consciousness) หมายถึง การที่ประชาชนมี การคิดใคร่ครวญ วิพากษ์วิจารณ์ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมอย่างลึกซึ้ง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ยอมรับ ฟังผู้อื่นและไม่หลีกเลี่ยงภาวะหน้าที่ของตน

สรุป จิตสำนึกเป็นส่วนที่ละเอียดอ่อน ผ่านการขัดเกลาและปลูกฝังลงไปในชีวิตแล้วเป็น จิตสำนึกที่ติดอยู่ใน จิตสำนึกขั้นสูงสุดคือ จิตสำนึกขั้นวิพากษ์ มีการคิดไตร่ตรอง มีการผสมผสาน ระหว่างการกระทำและการคิดใคร่ครวญเข้าด้วยกัน จนทำให้เกิดกระบวนการสร้างจิตสำนึก (Conscientization) หรือการสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Reflection) ที่ทำให้ผู้เรียน ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคม และผู้เรียนก็จะคิดใคร่ครวญ วิพากษ์วิจารณ์ปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคม เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในตนเอง

5.2 ความหมายของการบริการและจิตสำนึกการบริการ

กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล (2555) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ การ ให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับ

ความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล (2555) กล่าวถึงความหมายของการบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด และ 2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และ การพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพอ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) การบริการ (ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525) ได้ให้ความหมาย ดังนี้ “การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) ให้ความหมายของการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มา

ซื่อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า”

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

สุนมา อัญโพธิ์ (2544) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์ (2546) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิก ตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Kotler (1997) กล่าวว่า การบริการ เป็นการแสดงหรือ สมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

การบริการ (SERVICE MIND) ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = Rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value แปลว่า มีคุณค่า

I = Impression แปลว่า ความประทับใจ

C = Courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = Make Believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = Insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = Necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = Devote แปลว่า อุทิศตน

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแต่ต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชั่นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ และตัวสินค้าไม่จำเป็นต้องมีตัวตน หรือมีสิ่งของเสมอไป บางครั้งสินค้าอาจจะเป็นสิ่งที่ไม่มีความตัวตนก็ได้ เช่นการบริการหลังการขาย การบริการประชาชนของข้าราชการหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) มีนักวิจัยหลายคนให้คำนิยามว่า “จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) (Hogan, Hogan and Busch, 1984) การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า (Customer orientation) (Saxe and Weitz, 1982; Kelley, 1992) อ้างถึงใน ชนันทรา ร่อนพิบูลย์, 2550) จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) (อาภรณ์ ภู่วิทย

พันธ์, 2549) และการมีใจให้บริการ (Service Mind) (กฤษณ์ อริยะพุทธิพงษ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย, 2548) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน

จากแนวคิดต่าง ๆ จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Orientation) โดย Hogan et al. (1984) อ้างถึงใน Susskind et al. (2003) เป็นลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลในด้านของความชอบช่วยเหลือ ขณะที่ Saxe and Weitz (1982) และ Kelley (1992) อ้างถึงใน Susskind et al. (2003) เป็นเรื่องของ การเสนอบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ อารมณ์ ภูวัญพันธ์ (2547) ที่กล่าวถึง ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ขณะที่ กฤษณ์ อริยะพุทธิพงษ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย (2548) ได้เพิ่มเรื่องการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และให้บริการที่เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าเสมอ

โดยสรุปแล้ว ผู้วิจัยขอให้นิยามคำว่า จิตสำนึกในการให้ให้บริการ (Service Mind) เพื่อให้ครอบคลุมนิยามของทุกคน คือ ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Need and Expectation) เพื่อเสนอบริการ (Service Delivery) ที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยการแสดงกริยาและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม (Behavior)

5.3 ความสำคัญของงานบริการ

ความสำคัญของการบริการ ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้านคือ 1) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นอีก 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ และ 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี ส่วนบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้ 1) ความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก และ 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากรายงานวิจัยพบว่าสาเหตุที่ลูกค้าหายไปส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 82 เพราะบริการที่ไม่ดี การสร้างลูกค้าให้กลับมาใช้บริการใหม่เป็นเรื่องที่ยาก ลักษณะของการบริการ การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งที่คุณลูกค้าได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของ

ทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน โดยอาจแยกลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อบุคคลอื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นจากการกระทำ การบริการจะแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลา อันเป็นลักษณะเฉพาะของงานบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีย่อมจะมีผลต่อบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน เป็นผู้ให้บริการ และต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวข้องกับการบริการคนจะต้องมีความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่างๆ บรรลุผล

งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับจะเกี่ยวข้องกับงานบริการโดยตรง เพราะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกถึงอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ (Qualification) คือลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลจะต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่งลักษณะของผู้ทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้ 1) มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำอะไรด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากการที่มีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นจากการที่เราให้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรก ไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ งานบริการผู้ที่จะทำได้ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ 2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องเน้นที่ความถูกต้องสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะต้องทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะต้องเกิดความผิดพลาดตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ 3) มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่าผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะต้องเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานขั้น

พื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ 4) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ มากมาย การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป การปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ก็จะทำให้ผลเสียต่อผู้รับบริการได้ 5) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขที่จะทำงานให้สำเร็จ ผู้ที่ไม่มีความรับผิดชอบย่อมไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ ความรับผิดชอบจึงเป็นสิ่งสำคัญต่องานบริการ 6) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เราควรจะปลูกฝังทัศนคติให้ความสำคัญกับลูกค้าว่า “ลูกค้าคือพระราชา” หรือ “ลูกค้าคือพระเจ้า” และลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ เพื่อให้เราตอบสนองต่อการกระทำของลูกค้าได้ทันที่ ทำให้มีการบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องและครบถ้วน 7) มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการบ่งบอกถึงความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการต้องมีความรู้สึกชอบในงานบริการเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความรู้สึกไม่ชอบก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้ได้ผลดี 8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความกังวลสิ่งใด มากกระทบก็ต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ 9) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างาน ได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้เป็นอย่างดี ไม่ควรยึดติดกับงานบริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา 10) มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น 11) มีวิจรณ์ญาณรอบคอบ ในการบริการอาจจะมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ผู้ทำงานบริการจะต้องทบทวนไตร่ตรองอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือมีการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน ไม่ใช่ต้องนำปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาทุกเรื่อง 12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยทางปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริง และหาทางออกของปัญหา

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการการปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของอุปนิสัยว่า ความประพฤติที่เคยชินเป็นสันดาน ความประพฤติที่เคยชินจนเกือบเป็นนิสัย การอบรมสั่งสอนไว้ อุปนิสัยของคนอาจปรากฏให้เห็นและรู้สึกได้จาก 3 ทางคือ 1) ทางกาย 2) ทางวาจา และ 3) ทางใจ อุปนิสัยทางกาย เป็นการแสดงกิริยาท่าทางที่สื่อความหมายได้ต่าง ๆ นานา ทั้งที่เห็นโดยชัดแจ้งโดยการประเมินจากความคิด ความรู้สึก เช่น เชื่องช้า คล่องแคล่ว ว่องไว ฯลฯ อุปนิสัยทางวาจา เป็นการแสดงออกทางคำพูด เช่น พูดมาก พูดก้าวร้าว พูดประจบ พูดยกยอ ฯลฯ อุปนิสัยทางใจ เป็นการ

แสดงออกทางกาย หรือทางวาจาก็ได้ แต่สามารถนำมาพิจารณาได้ว่าผู้ซึ่งแสดงออกทางกิริยาวาจานั้น มีจิตใจอย่างไร เช่น ใจเย็น ใจร้อน อิจฉา ฯลฯ

อุปนิสัยต่างๆ ของผู้ให้บริการย่อมมีผลต่อการปฏิบัติและปฏิบัติงานของคนแต่ละคนทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม อุปนิสัยบางอย่างเป็นผลดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ ในทางตรงกันข้าม อุปนิสัยบางอย่างเป็นผลเสียต่อการเป็นผู้ให้บริการ คนจำนวนไม่น้อย ในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มาตั้งแต่เด็ก ซึ่งอยู่ในวัยที่จะใส่ทักษะใด ๆ ได้ดี ดังที่คนรุ่นเก่าบอกว่า “ไม้อ่อนดัดง่ายไม้แก่ดัดยาก” หรือโดยตนเอง ก็ตาม บุคคลเหล่านี้จึงส่งเสริมนิสัยการเป็นผู้ให้บริการที่ดี และการมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind)

5.4 การบริการประชาชน

ศาสตร์และศิลป์ในการติดต่อบริการประชาชน (สมชาติ กิจยรรยง, 2536) การติดต่อกับ ประชาชนให้บังเกิดผลบรรลุเป้าหมาย ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์หลายอย่างหลายประการ ซึ่งต้อง คำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง อันมีทั้งประชาชนที่มาติดต่อหรือเราเข้าไปติดต่อในรูปแบบต่างๆ รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ต้อนรับเอง การให้การต้อนรับติดต่อ บริการประชาชนอย่างถูกหลักการและมีศิลปะนั้น ประกอบด้วยปัจจัยและวิธีการหลายอย่าง ที่กระทำได้ถูกต้องและมีความสง่างาม เป็นที่น่าเลื่อมใส ศรัทธา มิใช่การต้อนรับในลักษณะอ่อนโยนพยายามเข้าไปหาผู้ติดต่อจนดูกลายเป็นอ่อนแอ หมัดศักดิ์ศรีของ ความเป็นผู้ปฏิบัติ และหมัดศักดิ์ศรีของหน่วยงานนั้น แต่มีไข่แข็งกระด้าง แกร่งกร้าว จนเกิดความ เกลียดชังดังที่พบเห็นโดยทั่วไป ดังนั้นในการติดต่อกับประชาชนมักจะมีปัญหาสำคัญ ทำให้เกิดผลร้าย ความเสียหายขึ้น ปัญหาการพูดกันไม่รู้เรื่อง ต่างคนต่างมองกันในแง่ร้าย ต่างคนต่างตั้งตนคนละฝ่าย และต่างก็ไม่ได้หันมาพิจารณาตนเองว่ามีข้อบกพร่องประการใดบ้าง

ลักษณะของผู้ให้บริการประชาชนที่ดี (สมชาติ กิจยรรยง, 2536) มีลักษณะดังนี้ 1) แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย 2) พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ 3) ทำตนเป็นคนสภาพ สง่าผ่าเผย 4) ยิ้มอยู่ เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก เป็นยิ้มที่ประทับใจ 5) หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ 6) แสดงให้ ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ 7) หลีกเลียงการโต้แย้งหรือฉุนเฉียว 8) ระลึกไว้เสมอว่าความอดกลั้น รักษาอารมณ์ขุ่นมัว นั้นคืองานหรือหน้าที่ของเรา 9) ยกให้ประชาชนที่มาติดต่อถูกอยู่เสมอ 10) ฝึกหัดจิตใจในส่วนลึกให้เป็นคนมีจิตใจสูง ไม่ดูถูกคน 11) พัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูดจา ความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในหน้าที่และความรู้รอบตัวทั่วไป 12) หลีกเลียงการพูดมาก การพูด คนเดียว ต้องพยายามเป็นนักฟังที่ดี 13) แสดงให้ปรากฏชัดว่าสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจังและจริงจัง ทั้ง กิริยา วาจา ใจ และ 14) ยกย่องผู้มาติดต่อว่าเป็นบุคคลสำคัญ โดยสนใจชื่อ และจุดดี จุดเด่น จุดสำคัญของผู้มาติดต่อตลอดเวลาของการต้อนรับ

5.5 การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการภาครัฐประสบผลสำเร็จ คือ การที่ข้าราชการมีจิตสำนึกในการให้บริการ (จินตนา บุญบงการ, 2539) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น “จิตสำนึกการให้บริการ” จึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ คำว่า “บริการ” เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะดีขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที (จินตนา บุญบงการ, 2539)

คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี (จินตนา บุญบงการ, 2539) บริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจมีที่มาจากความหมายของตัวอักษรทั้ง 7 ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ ผู้มารับบริการ
4. V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การด้วย
6. C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี
7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การบริการแสดงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการ ขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้ (จินตนา บุญบงการ, 2539) การให้บริการไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลกระทบต่อข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะของการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่าง ดังนี้ 1) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบที่เคยชิน ใช้ความรู้และวิธีการเดิม ทำงานแบบเดิม จนเกิดความเบื่อหน่าย ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า ไม่คล่องตัว ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ข้าราชการต้องปลูกจิตสำนึกของตัวเองให้ตื่นตัว ทำงานให้บริการอย่างว่องไว ตั้งใจ ค้นหาวิธีการใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2) ไม่บริการประชาชน เคยชินกับบทบาทและความคิดเก่าแก่ดั้งเดิมว่าข้าราชการอยู่เหนือประชาชน ทำงานควบคุมประชาชน จึงมักจะกดขี่ ข่มขู่ ไม่สุภาพ เพื่อให้

ภาพลักษณ์เปลี่ยนไป ข้าราชการต้องเปลี่ยนทัศนคติต่อประชาชนเสียใหม่ ปลุกจิตสำนึกว่างานบริการประชาชนเป็นงานของข้าราชการ 3) ไม่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ทำล่าช้า ไม่ทันเวลาหรือยืดเวลา เลิกงานตามเวลาราชการเป็นสำคัญ ทำงานแบบไม่รับผิดชอบ ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่องานทุกชิ้น โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมา 4) มุ่งเน้นแต่กฎหมายระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของทางราชการอาจใช้มานาน ไม่เหมาะกับยุคสมัย ไม่เน้นความคล่องตัว ความรวดเร็วและผลประโยชน์ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยไม่ให้เกิดกฎระเบียบ อาจปรับปรุงที่ระบบงานให้มีความยืดหยุ่น และคล่องตัวยิ่งขึ้น และ 5) ขาดความรู้ และทัศนคติที่ถูกต้อง ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เป็นสิ่งที่ต้องติดตามตลอดเวลา ความล่าช้าหรือความไม่ร่วมมือของหน่วยงาน อาจมีผลกระทบต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของชาติ ข้าราชการต้องสร้างจิตสำนึกและมีแรงกระตุ้นให้พัฒนาตนเอง ทั้งความรู้และทัศนคติ หรือต้องได้รับโอกาสไปพัฒนาความรู้ให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานให้กับประชาชน

งานบริการเป็นงานของข้าราชการ (อ้างถึงใน จินตนา บุญบงการ, 2539 การให้บริการกับประชาชนได้ถูกกำหนดไว้ในระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 มาตรา 92 ข้าราชการพลเรือนสามัญ ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือถอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้ การละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดยไม่มีเหตุอันสมควร เป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง หรือละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อในคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินกว่าสิบห้าวัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือโศกพิภพอันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง และ มาตรา 94 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้ความสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตนโดยไม่ชักช้า และด้วยความสุภาพเรียบร้อย ห้ามมิให้ดูหมิ่นเหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการ การดูหมิ่นเหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างร้ายแรง เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

จากที่กล่าวถึงข้างต้น ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าการให้บริการที่ดี ไม่ละทิ้ง ไม่ชักช้า สุภาพเรียบร้อย ไม่ดูหมิ่น กดขี่ หรือข่มเหงประชาชน อีกทั้งไม่หาประโยชน์เป็นหน้าที่ทางวินัยของข้าราชการ ถ้าละเลยจะมีความผิดทางวินัย และผู้บังคับบัญชาต้องมีหน้าที่ ส่งเสริม สร้างและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีวินัย ถ้าละเลยไม่ปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชา ก็มีความผิดทางวินัยด้วย ดังนั้นการปรับปรุงให้บริการประชาชนของภาครัฐ จึงเป็นเรื่องที่ได้พยายามดำเนินการอย่างต่อเนื่องมานานแล้ว

การบริการเป็นหัวใจของงานราชการ ประชาชนคือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ที่ทำให้ธุรกิจอยู่ได้ เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้ เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการอยู่ได้ก็เพราะ

ประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนมาใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้ และถ้ายอมรับว่าประชาชนผู้มารับบริการคือลูกค้า ในมุมมองของท่านคานธี “ลูกค้าคือแขกคนที่สำคัญที่สุด ที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เราไม่ได้มาเพื่อฟังฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังพาทอาศัยเขา เขาไม่ใช่บุคคลที่มาขัดจังหวะการปฏิบัติงานของเรา หากแต่ว่า การรับใช้เขา คือวัตถุประสงค์แห่งงานของเรา เขาไม่ใช่บุคคลแปลกหน้า แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่แห่งนี้ บริการจากพวกเราไม่ใช่การสงเคราะห์เขา เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์พวกเรา ด้วยการยอมให้พวกเรามีโอกาสรับใช้เขา” และหากมองการให้บริการประชาชนของภาครัฐในปัจจุบันพบว่า ภาคราชการไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการเลย ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้ดังนี้



ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบการรับบริการจากภาคเอกชนและการรับบริการจากภาครัฐราชการ

ลูกค้ารับบริการจากรัฐกิจเอกชน	ประชาชนรับบริการจากหน่วยงานราชการ
ลูกค้า คือ พระราชา	ลูกค้า/ ประชาชน คือคนธรรมดาที่มาจากองคชกร ใช้บริการ
ลูกค้า คือ ผู้จ่ายเงินให้กับบริการ	ลูกค้า/ ประชาชน คือผู้รับบริการฟรี
ลูกค้ามีสิทธิเสรีภาพ ที่จะเลือกใช้บริการที่ใดก็ได้	ลูกค้าไม่มีทางเลือกเพราะหน่วยงานราชการที่ ให้บริการ แต่ละเรื่องมีเพียงที่เดียวเท่านั้น
คำร้องเรียน คำตำหนิจากลูกค้า จะได้รับการรับ ฟังจากทุกคนในองค์กร และนำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ	คำร้องเรียน จากประชาชนในเรื่องการให้บริการ ที่ไม่ดี เป็นสิ่งที่ไม่ได้รับการยอมรับ และถ้า ประชาชนพูดมากไปอาจจะมีปัญหาตามมา
ลูกค้าได้รับการบริการตามคิว	ลูกค้า/ ประชาชน แทบจะไม่มีโอกาสได้พบกับผู้ บริการระดับสูงของหน่วยงานได้เลย
ลูกค้าหากได้รับการที่ไม่ดี อาจขอพบผู้จัดการ หรือผู้บริหารได้เลย	ลูกค้า/ ประชาชน แทบจะไม่มีโอกาสได้พบกับผู้ บริการระดับสูงของหน่วยงานได้เลย
ผู้ให้บริการอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่	ข้าราชการทำตามหน้าที่และไม่ค่อยเอาใจใส่ ลูกค้า/ ประชาชนเท่าที่ควร
วัดคุณภาพที่ผลการบริการและความรวดเร็ว	เน้น ความถูกต้องตามกฎเกณฑ์ ขั้นตอน แบบฟอร์มมากกว่าความรวดเร็วทันกาล
หากไม่พอใจบริการสามารถขึ้นเสียงและชวน โต้เถียงได้ แต่ผู้ให้บริการมักจะหลบเลี่ยงและไม่ กล้าโต้ตอบ	หากประชาชน ผู้มารับบริการไม่พอใจมาก ๆ ระงับอารมณ์ไม่ได้ มีการขึ้นเสียงดัง อาจถูกกลั่น แกล้งยิ่งขึ้น

หากยอมรับประเด็นเปรียบเทียบข้างต้น ภาครัฐจะต้องเร่งพัฒนาการบริการ โดยพัฒนาจิตสำนึก
ของข้าราชการให้เห็นความสำคัญของการบริการประชาชนให้มากขึ้น หน่วยงานทุกแห่งและ
ข้าราชการทุกระดับต้องร่วมมือร่วมใจกัน และผลักดันให้งานบริการมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ การ
บริการคืองานของทุกคน ไม่ว่าจะใครจะมีตำแหน่งอะไรในหน่วยงานใด เมื่อขึ้นชื่อว่ารับราชการ รับ
เงินเดือนจากภาษีของประชาชนควรยึดหลักว่า การให้บริการคือหัวใจของงานราชการ หรือการ

ให้บริการคืองานของราชการ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง มักมีตำแหน่งตั้นๆ ในหน่วยงานราชการ มีเงินเดือนไม่สูง และมักเป็นพวกบรรจุนใหม่ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้องถือว่าเป็นหน้าที่หลักของตนในการฝึกอบรม เตือนย้ำให้ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนมีจิตสำนึกการให้บริการ ผู้บังคับบัญชาต้องอยู่ควบคุมอย่างใกล้ชิด และให้กำลังใจ ให้บริการด้วยใจและให้ประชาชนรู้สึกประทับใจที่มาใช้บริการ

การให้บริการ คำว่า “บริการ” (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ, 2530) ให้ความหมายว่าการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่น การบริการตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การให้บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการที่หลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

5.6 จิตสำนึกบริการ

สมิต สัจฉกร (2554) ให้ความหมาย จิตสำนึกต่องานบริการ หมายถึง งานบริการใน ความหมายที่กว้างไม่ได้จำกัดเพียงการซื้อขายสินค้าหรือบริการ แต่งานบริการเกิดขึ้นได้ทุกกรณี และ บริการโดยที่เราไม่พบหน้าผู้รับบริการ เมื่อเราเกิดสำนึกรับผิดชอบว่าบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคน ในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เราย่อมตระหนักถึงความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ตลอดเวลา ทุกคนล้วนมีความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องใดๆ ย่อมมีผลต่อลูกค้า เป็น การทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน และบุคคลแต่ละคนจะมีจิตสำนึก (Conscious) ต่างกันออกไป บาง คนมีจิตสำนึกในการที่จะกระทำแต่สิ่งที่ดีงาม เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ในขณะที่บางคนเห็นแก่ ประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่อำมหิต โหดเหี้ยม เลวร้าย จิตสำนึกของคนได้รับการ สั งสมมานาน มิใช่เวลาเพียงชั่วครู่ก็เปลี่ยนจิตสำนึกได้ทันที หากแต่จะต้องได้รับการปลูกฝัง (Cultivate) ด้วยกระบวนการที่เป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และใช้เวลายาวนาน ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะใช้ เวลานานเพียงใด และหากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่าง พอเหมาะ จนเกิดการเรียนรู้ (Learning) และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะถาวร ต้องใช้แ รเสริม (Reinforcer) อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น ได้รับรางวัลทุกครั้งที่มีพฤติกรรมบริการที่ ดีไม่ว่าจะเป็นคำชมเล็ก ๆ น้อย ๆ จนกระทั่งการให้เกียรติยกย่อง ด้วยวิธีการสัมฤทธิ์ผล ในเรื่องของ

การบริการอาจเริ่มต้นด้วยการปลูกฝังอุปนิสัย (Habitualize) ให้พนักงานกระทำซ้ำ ๆ กันในการให้บริการที่ดี จนกลายเป็นพฤติกรรมแบบฉบับ (Behavioral Pattern) เมื่อลูกค้ามาติดต่อกับ ก็จะทำเช่นนี้ได้อย่างสม่ำเสมอ แม้จะไม่ถึงขั้นเกิดจิตสำนึกในการบริการ แต่ก็มีจิตใจบริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นการกระทำแบบอย่าง (Modeling) จะช่วยให้เกิดจิตใจบริการ และอาจพัฒนาไปถึงจุดที่เกิดจิตสำนึกในการบริการได้

การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ การทำให้คนแต่ละคนมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ อาจไม่สามารถทำได้ทันทีทันใด ผู้ซึ่งได้รับการอบรมสั่งสอนในการให้บริการแก่ผู้อื่นมาดี เช่น บิดามารดาฝึกอบรมให้เด็กก้าวให้พี่น้องรับประทานทุกมื้ออาหาร คอยรินน้ำดื่มเต็มให้ผู้อื่นเป็นอาจิม ก็จะเคยชินกับการให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความสนใจ และไม่รู้สึกอายหรือเห็นเป็นเรื่องใหญ่ หากไม่เคยปฏิบัติตอนเป็นเด็กจะมาฝึกฝนตอนเป็นผู้ใหญ่ก็ยิ่งพอจะทำได้ แต่ต้องอาศัยความตั้งใจและเห็นประโยชน์จึงจะทำได้โดยไม่ขัดใจทัศนคติต่องานบริการ ทัศนคติ (สมิต สัจฉกร, 2554) หมายถึงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มนุษย์เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทัศนคติต่องานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก ทัศนคติ (จำนง วิบูลย์ศรี อ้างถึงใน สมิต สัจฉกร, 2554) มีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของเรา ไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม กล่าวคือถ้าเรามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดเราจะให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น ยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้นเพิ่มขึ้น แม้คนส่วนมากจะตระหนักรู้ว่าชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นอยู่กับบริการที่ดี แต่การให้บริการจะต้องปลูกฝังจนติดเป็นนิสัย คนจำนวนไม่น้อยที่เคยเป็นแต่ผู้รับบริการและไม่เคยให้บริการแก่ใครมาก่อน จู่ๆ จะให้เปลี่ยนพฤติกรรมจากผู้รับบริการมาเป็นผู้ให้บริการ จะเป็นเรื่องขัดต่อความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะต้องเปลี่ยนจากทัศนคติก่อน เพื่อให้เกิดความคิดความรู้สึก และเปลี่ยนความเชื่อตามไปด้วย การเป็นผู้ให้เป็นเรื่องของการเสียสละ จึงต้องใช้เวลาและพื้นฐานทางจิตใจที่มีความโน้มเอียงอยู่ทางด้านเป็นผู้ให้มาหล่อหลอมความคิดความรู้สึกและความเชื่อ ให้เห็นว่าการบริการเป็นสิ่งที่ดีงาม

ในการเสริมสร้างทัศนคติต่อคุณภาพของงานบริการอาจพิจารณาจากการปลูกฝังทัศนคติของชาวญี่ปุ่น (อ้างถึงใน สมิต สัจฉกร, 2554) ให้ส่งเสริมคุณภาพงาน ดังนี้ 1) จงถือว่าคำวิจารณ์ของผู้รับบริการ คือเกณฑ์วัดคุณภาพ 2) จงวัดคุณภาพของสินค้า จากความเห็นของผู้ซื้อ 3) จงวัดความอร่อยของอาหารจากผู้บริโภค มิใช่รสนิยมของคนครัว 4) จงอย่าคิดว่าตำหนิคือศัตรู 5) จงมองให้กระจ่างว่าสินค้าของเราคืออะไร ใครคือลูกค้า 6) จงระลึกว่าหน่วยงานถัดไปก็เป็นลูกค้าที่มีความสำคัญ และ 7) จงเลิกทำงานแบบตัวใครตัวมัน

ทัศนคติ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกที่ต้องพัฒนา (สมชาติ กิจยรรยง, 2536) ความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มพูนศักยภาพ เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งของธุรกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะธุรกิจบริการ ศักยภาพของบุคคลเพิ่มได้ด้วยการพัฒนาสิ่งเหล่านี้

1. ทศนคติ (Attitudes) ที่จะต้องเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตัวเอง ทศนคติที่ควรเสริมสร้างได้แก่

- 1.1 ทศนคติในทางบวก (Attitudes positives)
- 1.2 ทศนคติที่เชื่อมั่นในภารกิจ (Believe in Performance)
- 1.3 ทศนคติในความกระตือรือร้นในความต้องการ (Enthusiasm)
- 1.4 ทศนคติที่มีต่อความตั้งใจแน่วแน่ (Determination)
- 1.5 ทศนคติที่ดีที่ปรากฏแก่ตา (Good Impression for Appearance)
- 1.6 ทศนคติที่มีต่อความกระตือรือร้น (Initiative)
- 1.7 ทศนคติที่มีต่อการตรงต่อเวลา (Punctuality)

2. ความรู้ (Knowledge) ที่จะต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้ถูกต้องตามภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ ซึ่งความรู้มีความหมาย 2 ประการคือ

2.1. ความรู้ที่ได้จากการศึกษาอบรมในสถานศึกษา ซึ่งอาจจะตรงกับงานที่ปฏิบัติอยู่ หรืออาจไม่ตรงเลย แต่ก็อาจประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้

2.2. ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา อาจเป็นพื้นฐานให้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน โดยสรุปแล้ว ความรู้ที่จะต้องพัฒนาคือ ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organization Knowledge) และ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง (Self-development and Improvement)

3. ทักษะ (Skills) ที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างสัมพันธ์และการบริการ ประกอบด้วยทักษะดังต่อไปนี้

3.1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical skills) คือความสามารถในการใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญตามลำดับ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ

3.2. ทักษะทางความคิด (Conceptual Skills) คือความสามารถที่จะคิดเข้าใจ และรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ รู้ถึงเหตุและผลของปัญหา รวมทั้งสามารถ คิดแก้ไขด้วยความชำนาญ โดยอาศัยประสบการณ์ หรือความรู้อันเกิดจากการศึกษาอบรม

3.3. ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์โดยตรง (Human Relations Skills) คือความสามารถที่เข้ากับคนอื่นได้ อยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และเป็นผู้สร้างสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหมู่คณะด้วย บุคลิก (Personality) ที่เกื้อกูลต่อตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่น บุคลิกที่จะใช้เกื้อกูลสร้างความสัมพันธ์และบริการ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ 1) บุคลิกที่ชวนมอง (Pleasant Personality) 2) บุคลิกที่ควรปรับปรุงให้ดี (Good Appearance) 3) บุคลิกที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Neat-clean and Tidy) 4) บุคลิกที่แสดงถึงความขยันและฉลาด (Hard Working and Diligent) 5) บุคลิกที่มีความพร้อมที่จะเป็นมิตร (Willing to Make friends) 6) บุคลิกที่แสดงความพร้อมจะเรียนรู้ (Willing to

Learn) 7) บุคลิกที่แสดงความพร้อมจะรับคำสั่ง (Willing to Take Instruction) 8) บุคลิกที่แสดงความสามารถในการพบปะ (Ability to Meet People) และ 9) บุคลิกที่แสดงความสามารถในการรับสิ่งท้าทาย (Ability to Accept Challenge)

บทบาทต่างๆ ของพนักงานบริการ (สมชาติ กิจยรรยง, 2536) ในองค์การหนึ่งๆ ย่อมมีงานต่างๆ หลายประเภท ซึ่งต่างฝ่ายต่างก็ปฏิบัติ ภายในขอบเขต ภาระหน้าที่ของตน และงานบางอย่างต้องมีการติดต่อประสานงานกับงานของฝ่ายอื่นๆ ด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงงานที่จะต้องสัมพันธ์กับคนภายนอกแล้ว บทบาทของพนักงานภายในองค์การที่จะต้องปฏิบัติ คือ 1) เป็นประชาสัมพันธ์ (Public Relations) 2) เป็นผู้แนะนำ (Adviser) 3) เป็นพนักงานขาย (Salesman) 4) เป็นศูนย์กลางของบริการ (Center of Service) และ 5) เป็นศูนย์กลางของสัมพันธภาพ (Center of Relationship)

สมชาติ กิจยรรยง (2536) กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ จากตัวบุคคล ต้องอาศัยทักษะ และความแนบเนียนเพื่อเอาชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งบริหารขององค์กร นั้นๆ ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน การให้บริการภายหลังการขายและ ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

สมชาติ กิจยรรยง (2536) กล่าวถึง การต้อนรับว่าเป็นกิจกรรมที่มีในทุกองค์การ ยิ่งองค์การที่มีผู้มาขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก กิจกรรมเหล่านี้ย่อมกระทำบ่อยครั้ง ซึ่งคุณสมบัติของผู้ต้อนรับประกอบด้วย 1) บุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความกระตือรือร้น 2) ร่างกายแข็งแรงท่าทางคล่องแคล่ว 3) มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี 4) ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว 5) ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีมิตรไมตรีจิต 6) เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ 7) มีเทคนิคศิลปะในการพูด หรือการผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น 8) เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล 9) สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ 10) เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ และ 11) อดทน อดกลั้น และรู้จักให้อภัยคนเสมอ

Hogan et al. (1996) มองว่า จิตสำนึกในการให้บริการ (Service orientation) เป็นกลุ่มของลักษณะทางบุคลิกภาพ และจัดเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งการคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะเป็นผู้ให้บริการที่ดีอยู่แล้ว เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ง่ายและสิ้นเปลืองน้อยกว่าการฝึกอบรมให้บุคคลมีจิตสำนึกในการให้บริการ

Lytle et al. (1998) ได้พัฒนามาตรวัดจิตสำนึกในด้านการให้บริการ แต่เป็นมุมมองในเรื่องโครงสร้างภายใน วัฒนธรรม และแผนงานด้านการให้บริการขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 10 ประเภทคือ 1) การดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการ (Customer Treatment) 2) การให้อำนาจแก่พนักงานในการตัดสินใจต่างๆ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างทันที่ 3) การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการให้บริการที่มีคุณค่าและดีเยี่ยมแก่ลูกค้า (Service Technology) 4) การป้องกันบริการที่ล้มเหลว (Service Failure Prevent) 5) แนวทางและวิธีการแก้ไขบริการที่ล้มเหลว (Service Failure Recovery) 6) การรับรู้และความเข้าใจในมาตรฐาน การบริการขององค์กร (Service Standard Communication) 7) แนวความคิดในการสร้าง บริการที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้า รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ด้านการบริการขององค์กร (Service Vision) 8) ความเป็นผู้นำและแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน (Servant Leadership) 9) การให้รางวัลและผลตอบแทนต่องานด้านบริการ (Service Rewards) และ 10) การให้การฝึกอบรมทักษะการให้บริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาบริการที่ล้มเหลว (Service Training)

นอกจากนั้น นักวิจัยหลายคนได้นำจิตสำนึกในการบริการของ Hogan et al. (1984) มาศึกษาต่อ เช่น Carraher, Scott and Carraher (2002) (อ้างอิงในภุชงค์ อริยะพุทธิพงษ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์ (2548) พบว่าจิตสำนึกในด้านการให้บริการ (Service Orientation) นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะ 3 ด้าน คือ 1) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) 2) การส่งมอบบริการ (Service Delivery) และ 3) การมีส่วนร่วม (Participation) ต่อมา Payne and Webber (2006) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมบริการ ให้บริการ เป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ (loyalty) 2) การส่งมอบบริการ (Service Delivery) และ 3) ความเอื้อเฟื้อ (Altruism) ส่วน Kim et al. (2005) ศึกษาผลกระทบของจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Orientation) ต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction), ความผูกใจมั่นต่อองค์กร (Organization Commitment) พบว่าจิตสำนึกในการให้บริการมี 3 มุมมอง คือ 1) การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) 2) การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) และ 3) การบริการภายใต้ความกดดัน (Service Under Pressure)

Lytle et al. (1998) กล่าวถึง องค์ประกอบของจิตสำนึกในการให้บริการ มี 4 องค์ประกอบคือ 1) การดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการ (Customer Treatment) 2) การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการให้บริการที่มีคุณค่าดีเยี่ยมแก่ลูกค้า (Service Technology) 3) แนวทางและวิธีการแก้ไขบริการที่ล้มเหลว (Service Failure) และ 4) การให้การฝึกอบรมทักษะการให้บริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาบริการที่ล้มเหลว (Service Training)

องค์ประกอบของจิตสำนึกในการให้บริการ (ภุชงค์ อริยะพุทธิพงษ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์ (2548) มี 3 องค์ประกอบคือ 1) ลักษณะชอบสังสรรค์สัมพันธ์ (Extraversion) คือ มีลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม 2) มีลักษณะมั่นคงทางอารมณ์ (Emotion Stability) คือ

มีลักษณะมีความมั่นคงทางอารมณ์ และมีความอดทนอดกลั้น และ 3) ลักษณะยอมคล้อยตามผู้อื่น (Agreeableness) คือ ลักษณะการเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น

5.7 จรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ, 2547) มาตรา 77 ประกอบกับพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 “มาตรา 77 ข้าราชการตำรวจต้องถือและปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรีและกฎ ก.ตร. ตามวรรคหนึ่ง ให้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้น กำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

กฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและ จรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 แก้ไขปรับปรุงตาม กฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ ตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้แล้ว ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2554 เป็นต้นไป จึงทำให้ข้าราชการตำรวจและ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะต้อง ดำเนินการตามกฎหมาย ก.ตร. นี้ อันประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 มาตรฐานคุณธรรม และอุดมคติของตำรวจ เป็นเครื่องเหนี่ยวนำให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของ ศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงปณิธานของการเป็น ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

ส่วนที่ 2 มาตรฐานทางจริยธรรมและ จรรยาบรรณของตำรวจ ประกอบด้วย (1) มาตรฐานทางจริยธรรมตำรวจ คือคุณความดีที่เป็น ข้อประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ (2) จรรยาบรรณของตำรวจ คือ ประมวลผลความประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพตำรวจที่ข้าราชการตำรวจ ต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของ ข้าราชการตำรวจและวิชาชีพตำรวจ

การที่ข้าราชการตำรวจมีคุณธรรม จริยธรรมและ จรรยาบรรณนั้นทั้ง 2 ส่วนนั้น ผลลัพธ์ที่ได้ จะทำให้สังคมเชื่อมั่นศรัทธาตำรวจ

ส่วนที่ 1 มาตรฐานคุณธรรม และอุดมคติของตำรวจ กำหนดกรอบที่พึงประพฤติปฏิบัติ 3 ด้าน ด้วยกัน คือ

ด้านที่ 1 การยึดถือตามคุณธรรม 4 ประการ ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ข้อ 4 กำหนดว่า “ข้าราชการตำรวจพึงยึดถือ คุณธรรมสี่ประการตามพระบรมราโชวาท เป็นเครื่องเหนี่ยวนำในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ (1) การรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม (2) การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดีเท่านั้น (3) การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ ประพฤติล่วงความสัจสุจริต ไม่ว่าด้วยเหตุประการใด (4) การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละ ประโยชน์

ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

ด้านที่ 2 การยึดถืออุดมคติตำรวจ 9 ประการ ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ข้อ 5 กำหนดว่า “ข้าราชการตำรวจพึงยึดถือ อุดมคติของตำรวจ 9 ประการ เป็นแนวทางชี้นำ การประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุถึงปณิธาน ของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ดังนี้

1. เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
2. กรุณาปราณีต่อประชาชน
3. อดทนต่อความเจ็บใจ
4. ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
5. ไม่มักมากในลาภผล
6. มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
7. ดำรงตนในยุติธรรม
8. กระทำการด้วยปัญญา
9. รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

ด้านที่ 3 การหมั่นศึกษาหาความรู้ ข้าราชการตำรวจพึงศึกษาหาความรู้ ความชำนาญในงานที่ได้รับผิดชอบตลอดเวลา เพื่อให้ทันเหตุการณ์และเพื่อประสานงานได้อย่างกลมกลืนและ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ส่วนที่ 2 (1) มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ ของตำรวจ มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ กำหนดกรอบที่ต้องประพฤติปฏิบัติไว้ใน 9 ด้าน ด้วยกัน คือ

1. การเคารพยึดมั่นในการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (Respect)

2. การเคารพสิทธิเสรีภาพของประชาชน (Human Right)
3. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)
4. จิตสำนึกความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ (Trust)
5. ซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในศีลธรรม (Integrity)
6. กล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Ethical Rightfulness)
7. หลักปฏิบัติในฐานะผู้บังคับบัญชา (Good Practice-Leadership)
8. หลักปฏิบัติในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Good Practice-Follower)
9. ค่านิยมหลัก 9 ประการ (ตามผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด) ประกอบด้วย
 - 9.1 ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
 - 9.2 มีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต

- 9.3 ยึดถือประโยชน์ประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน
- 9.4 กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- 9.5 ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยและไม่เลือกปฏิบัติ
- 9.6 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้องและไม่บิดเบือน

ข้อเท็จจริง

- 9.7 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้
- 9.8 ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ เป็นประมุข
- 9.9 ยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์การ

ส่วนที่ 2 (2) จรรยาบรรณของตำรวจกำหนดกรอบ ที่ต้องประพฤติปฏิบัติไว้ใน 6 ด้านด้วยกัน คือ

1. สำนึกในการอำนวยความสะดวกและ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (Service-Minded)
2. การระงับเหตุ จับกุมผู้กระทำความผิด (Order & Arrest)
3. การใช้กำลังอาวุธและกำลัง (Force & Firearm)
4. การสืบสวนสอบสวน (Evidence & Investigation)
5. การดูแลผู้ต้องหาในความควบคุม (In-custody)
6. การรักษาความลับที่ได้จากการปฏิบัติราชการ (Confidentiality)

จากการทบทวนจริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจการตำรวจไว้ซึ่งความสงบ (กองบัญชาการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553) มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ โดยคณะกรรมการตำรวจ ได้กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณตำรวจ พ.ศ. 2553 ท้ายกฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) จริยธรรมทั่วไป 2) จริยธรรมต่อการปฏิบัติหน้าที่ และ 3) จริยธรรมที่ควรเสริมสร้าง

1. จริยธรรมทั่วไป ประกอบด้วย

- 1.1 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพศรัทธาและยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- 1.2 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพสิทธิ เสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นอย่างเคร่งครัดและไม่เลือกปฏิบัติ
- 1.3 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติ รวมถึงการรักษาความลับของทางราชการ
- 1.4 ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น โดยต้องประพฤติดังนี้ 1) มีท่าที่เป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี 2) ปฏิบัติตนเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน 3) เอื้อเฟื้อสงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชน 4) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัด

1.5 ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน และไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่รับของขวัญของกำนัลที่นอกเหนือจากที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

1.6 ข้าราชการตำรวจต้องภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ตนรู้ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชา กระทำผิดกฎหมาย

1.7 ข้าราชการตำรวจในฐานะผู้บังคับบัญชา จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และหมั่นอบรมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ ใช้หลักเหตุผลในการปกครองคน ปราศจากอคติและความลำเอียง

1.8 ข้าราชการตำรวจในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ต้องปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย รักษาความสามัคคีในหมู่คณะ และปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพและความมีน้ำใจ

1.9 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตามค่านิยมหลักของมาตรฐาน จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดไว้ 9 ประการคือ

1.9.1 ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

1.9.2 มีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต

1.9.3 ยึดถือประโยชน์ประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน

1.9.4 กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

1.9.5 ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยและไม่เลือกปฏิบัติ

1.9.6 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้องและไม่

บิดเบือนข้อเท็จจริง

1.9.7 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้

1.9.8 ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ เป็นประมุข

1.9.9 ยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์การ

2. จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย

2.1 การปฏิบัติตนในที่สาธารณะ ต้องสร้างศรัทธาและความน่าเชื่อถือแก่ประชาชน ข้าราชการตำรวจต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม และน่าเคารพยำเกรง

2.2 การปฏิบัติเมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิดตามกฎหมาย
ข้าราชการตำรวจจะต้องใช้อาวุธหรือกำลังภายใต้ขอบเขตที่เหมาะสม ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

2.3 การปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวน ข้าราชการตำรวจต้องไม่มีอคติต่อฝ่ายใด
ไม่ด่วนตัดสินใจหรือสรุปผลโดยปราศจากข้อมูลและพยานหลักฐาน

2.4 การรับของขวัญ ของรางวัล หรือการให้อภิสิทธิ์ ไม่ควรรับของขวัญหรือของ
รางวัลเพราะอาจถูกมองในแง่มีบุญคุณต่อกัน รักใคร่ชอบพอกัน อันอาจจะชักนำไปสู่การละเว้นการ
ปฏิบัติตามหน้าที่

2.5 การเป็นประจักษ์พยาน ข้าราชการตำรวจจะต้องแน่ใจในพยานหลักฐานที่
นำมาใช้ประกอบการพิจารณา โดยไม่มีอคติหรือมุงร้าย และปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน

2.6 การปฏิบัติตนในฐานะผู้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจต้องเอาใจใส่ดูแล
และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นที่พึ่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.7 การปฏิบัติตนในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจต้องเคารพ
เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา รักษาความมีวินัยความมีระเบียบในหมู่คณะ

2.8 การปฏิบัติตนในฐานะเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตใจ
เอื้อเฟื้อ และสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

2.9 การปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ ข้าราชการตำรวจจะต้องเป็น
แบบอย่างที่ดีแก่คนทั่วไป ต้องเป็นผู้ประพฤติดี มีคุณธรรม และอุทิศตนต่อการปฏิบัติหน้าที่

2.10 การเยี่ยมเยียนผู้ได้รับบาดเจ็บ ข้าราชการตำรวจ ต้องมีจิตใจ
เอื้อเฟื้อเพื่อแม่ต่อผู้เสียหาย และไปเยี่ยมเยียนผู้ต้องหาหรือผู้เสียหาย เมื่อได้รับบาดเจ็บจากการ
ทำงานของตำรวจ

2.11 การปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านใกล้เคียง ข้าราชการตำรวจต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ
เพื่อนบ้าน กับชุมชน ใช้กิริยา วาจา ไพเราะ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับข้าราชการตำรวจ

3.จริยธรรมที่ควรเสริมสร้าง ให้เกิดในจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วย

3.1 ความสำนึกในหน้าที่ ข้าราชการตำรวจต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน
และเริ่มจากการสร้างความรัก ความเมตตา ความปรารถนาดี ยินดีช่วยเหลือผู้ประสบเคราะห์ กรรม
ปัญหา และช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถทำได้

3.2 การรับใช้ช่วยเหลือผู้อื่น ข้าราชการตำรวจต้องยินดีช่วยเหลือเพื่อน
มนุษย์ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการและยินดีช่วยเหลือผู้อื่น

3.3 มารยาทของตำรวจ ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติตนเป็นสุภาพชน มีความ
มุกภาพทางกาย วาจา มีความเที่ยงธรรมและละเอียดต่อการทำบาป

3.4 ความสันโดษ ข้าราชการตำรวจต้อง มีความยินดี พอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ พอเพียงต่อสิ่งที่ตนมี

3.5 ความไม่ประมาท ข้าราชการตำรวจต้องมีสติ ไม่ตกอยู่ในความประมาท ไม่หลงผิดทำนองคลองธรรม

3.6 การควบคุมอารมณ์ ข้าราชการตำรวจต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ จิตใจ ความรู้สึก ทำให้เกิดความมั่นคงในอารมณ์

3.7 การดำรงชีวิตที่เรียบง่าย ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือแนวทางปฏิบัติเรื่องการใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย เน้น ความพอดี ประหยัด ขยันหมั่นเพียร และซื่อสัตย์ ไม่เห็นแก่ตัว

3.8 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ข้าราชการตำรวจต้องสร้างความสามัคคี ให้เกิดขึ้นในหมู่ข้าราชการตำรวจ

3.9 การเป็นคนดีมีศีลธรรม ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติ ปฏิบัติตนเป็นคนดี

3.10 คุณสมบัติของผู้ดี ข้าราชการตำรวจต้องรู้จักการทำความเคารพผู้อาวุโส กว่า หรือการรับไหว้บุคคลอื่นด้วย การกล่าวคำทักทายบุคคลอื่นอยู่เป็นประจำ

ตารางเปรียบเทียบจริยธรรมข้าราชการตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (จริยธรรมที่ข้าราชการตำรวจควรมี ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณตำรวจ) เปรียบเทียบจริยธรรมทั่วไป จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ จริยธรรมที่ควรเสริมสร้างของข้าราชการตำรวจ และจริยธรรมที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดไว้ ประกอบด้วย

ตารางที่ 2 ตารางวิเคราะห์จริยธรรมข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชน

<p>จริยธรรมที่ตำรวจ ควรมีในการ ให้บริการ ประชาชน ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ ขึ้นตามประมวล จริยธรรมและ จรรยาบรรณของ ข้าราชการตำรวจ และจริยธรรมที่ ตรวจการแผ่นดิน กำหนด</p>	<p>จริยธรรมทั่วไป ของตำรวจใน การให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมในการ ปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ควร เสริมสร้างของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ ผู้ตรวจการ แผ่นดินกำหนด ในการให้บริการ ประชาชน</p>
<p>1.การเทิดทูน สถาบัน พระมหากษัตริย์</p>	/			/
<p>2.การเคารพสิทธิ เสรีภาพ ของ ประชาชนชั้น พื้นฐาน และตาม กฎหมายกำหนด</p>	/			
<p>3.ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความตั้งใจ มุ่งมั่น เน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่า ประโยชน์ส่วนตน</p>	/	/	/	/

<p>จริยธรรมที่ตำรวจ ควรมีในการ ให้บริการ ประชาชน ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ ขึ้นตามประมวล จริยธรรมและ จรรยาบรรณของ ข้าราชการตำรวจ และจริยธรรมที่ ตรวจการแผ่นดิน กำหนด</p>	<p>จริยธรรมทั่วไป ของตำรวจใน การให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมในการ ปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ควร เสริมสร้างของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ ผู้ตรวจการ แผ่นดินกำหนด ในการให้บริการ ประชาชน</p>
<p>4. การมีท่าทีเป็น มิตรต่อประชาชน และเพื่อนร่วมงาน สุภาพ มีความอ่อน น้อมถ่อมตน พูดจาไพเราะ</p>	/	/	/	
<p>5. การมีความ ซื่อสัตย์สุจริต</p>	/	/	/	/
<p>6. การเอื้อเพื่อ เผื่อแผ่แก่ผู้อื่น และมีจิตสาธารณะ</p>	/	/	/	
<p>7. การเป็น แบบอย่างที่ดีแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา</p>	/	/		
<p>8. การปฏิบัติตาม คำสั่ง ผู้บังคับบัญชาที่ ชอบด้วยกฎหมาย</p>	/	/		

<p>จริยธรรมที่ตำรวจ ควรมีในการ ให้บริการ ประชาชน ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ ขึ้นตามประมวล จริยธรรมและ จรรยาบรรณของ ข้าราชการตำรวจ และจริยธรรมที่ ตรวจการแผ่นดิน กำหนด</p>	<p>จริยธรรมทั่วไป ของตำรวจใน การให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมในการ ปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ควร เสริมสร้างของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ ผู้ตรวจการ แผ่นดินกำหนด ในการให้บริการ ประชาชน</p>
<p>9.การยึดมั่นใน คุณธรรม จริยธรรมและ นำมาประพฤติ ปฏิบัติ</p>	/		/	/
<p>10. การมีจิตใจ เป็นผู้บริการ ให้บริการ ประชาชนด้วย ความเสมอภาค</p>	/		/	/
<p>11.การสันโดษ มี ความพอเพียง ไม่ ละโมภโลภมาก ไม่ยึดติดในวัตถุ นิยม</p>			/	
<p>12. การรู้จัก ควบคุมอารมณ์ และมีความอดทน</p>			/	

<p>จริยธรรมที่ตำรวจ ควรมีในการ ให้บริการ ประชาชน ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ ขึ้นตามประมวล จริยธรรมและ จรรยาบรรณของ ข้าราชการตำรวจ และจริยธรรมที่ ตรวจการแผ่นดิน กำหนด</p>	<p>จริยธรรมทั่วไป ของตำรวจใน การให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมในการ ปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ควร เสริมสร้างของ ตำรวจในการ ให้บริการ ประชาชน</p>	<p>จริยธรรมที่ ผู้ตรวจการ แผ่นดินกำหนด ในการให้บริการ ประชาชน</p>
<p>13. การยึดถือ ประโยชน์ ประเทศชาติ เหนือกว่า ประโยชน์ส่วนตน</p>	<p>/</p>			
<p>14. การรู้จัก กาลเทศะ ให้ความ เคารพผู้ที่อาวุโส กว่า มีกิริยา มารยาทที่ดีและมี คุณสมบัติของผู้ดี</p>			<p>/</p>	
<p>15. การหมั่น ศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง ในฐานะข้าราชการ ตำรวจ และพร้อม ที่จะให้บริการ ประชาชน</p>			<p>/</p>	

สรุป จากการสังเคราะห์จรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ และจากการทบทวนองค์ประกอบเรื่อง จิตสำนึกบริการประชาชน ผู้วิจัยพบว่า ประมวลจรรยาบรรณตำรวจได้กำหนดคุณสมบัติที่ข้าราชการ ตำรวจพึงปฏิบัติในการให้บริการประชาชน จำนวน 15 ตัว ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบัน บัน พระมหากษัตริย์ 2) การเคารพสิทธิ เสรีภาพ ของประชาชนขั้นพื้นฐาน และตามกฎหมายกำหนด 3) การตั้งใจทำงาน 4) การมีท่าทีเป็นมิตรต่อประชาชน และเพื่อนร่วมงาน สุภาพ มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน พุดจาไพเราะ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริต 6) การเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่แก่ผู้อื่น และมีจิตสาธารณะ 7) การเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 8) การปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วย กฎหมาย 9) การยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรมและนำมาประพฤติ 10) การมีจิตใจเป็นผู้บริการ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค 11) การสันโดษ มีความพอเพียง ไม่ละโมภโลภมาก ไม่ยึด ติดในวัตถุนิยม 12) การรู้จักควบคุมอารมณ์และมีความอดทน 13) การยึดถือประโยชน์ประเทศชาติ เหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน 14) การรู้จักกาลเทศะ ให้ความเคารพผู้ที่อาวุโสกว่า มีกิริยามารยาทที่ดี และมีคุณสมบัติของผู้ดีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ และ 15) การ หมั่นศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองในฐานะข้าราชการตำรวจ และพร้อมที่จะให้บริการประชาชน การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

5.8 จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของการสอบสวนคดีอาญา อันเป็นภารกิจ หลักในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนโดยมีพนักงานสอบสวนเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ ซึ่งการ ดำเนินการจะต้องมีความโปร่งใส สุจริต รวดเร็ว เสมอภาคและเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง โดยยึด หลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญควบคู่ไปกับการรักษา ความสงบสุขของสังคม และพัฒนาพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณที่ เหมาะสมต่อการดำรงไว้ซึ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรต้นธารของกระบวนการยุติธรรม ทางอาญาที่พนักงานสอบสวนจะปฏิบัติหน้าที่ให้สัมฤทธิ์ผล จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มีจรรยาบรรณ ของพนักงานสอบสวนเป็นกรอบและแนวทางในการประพฤติปฏิบัติควบคู่ไปกับ “อุดมคติของตำรวจ” ที่ได้กำหนดไว้แล้วในประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 16 ตามผนวกแนบท้าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม (ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน พ.ศ.2544 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2544) ดังต่อไปนี้ (จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน, 2544)

(1) พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามบทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญ

(2) พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่น ในศีลธรรม

(3) พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องโปร่ง และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ

(4) พนักงานสอบสวนต้องกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

(5) พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก

(6) พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีเมตตาจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน

(7) พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

(8) พนักงานสอบสวนพึงสำนึก และยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

และยังมีอุดมคติตำรวจที่อยู่แนบท้ายจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน ซึ่งตรงกับประมวลจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ (ผนวกแนบท้ายระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน พ.ศ.2544 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2544) 9 ประการดังนี้ 1) เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ 2) กรุณาปราณีต่อประชาชน 3) อดทนต่อความเจ็บใจ 4) ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก 5) ไม่มักมากในลาภผล 6) มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน 7) ดำรงตนในยุติธรรม 8) กระทำการด้วยปัญญา และ 9) รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

แนวทางปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน

ข้อ 1 พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

แนวทางปฏิบัติ

1.1 ต้องศึกษา ทำความเข้าใจกฎหมายและบทบัญญัติแห่งชาติ รัฐธรรมนูญ ถึงและเสรีภาพของประชาชนอย่างถ่องแท้

1.2 ต้องแจ้งสิทธิตามกฎหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

1.3 ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนให้ตระหนักในหน้าที่ ต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญโดยผู้บังคับบัญชาให้การอบรมเป็นประจำ

1.4 ให้พนักงานสอบสวนมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เรื่องสิทธิตามบทบัญญัติ แห่งรัฐธรรมนูญ

ข้อ 2 พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม

แนวทางปฏิบัติ

2.1 การปฏิบัติหน้าที่ต้องอยู่บนพื้นฐานของความสุจริต ตรงไปตรงมา ไม่มุ่งหวังหรือ

แสวงหาประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะด้วยการเรียกร้อย แสวงทำที่ หรือกิริยาอาการอื่นใด และสามารถตรวจสอบได้

2.2 ไม่พยายามหลีกเลียงหรือแสวงหาช่องว่างของกฎหมายเพื่อกระทำการที่ไม่ถูกต้อง

2.3 มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในกรอบของศีลธรรมตามหลักศาสนา

ข้อ 3 พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรม โดยปราศจากอคติ

แนวทางปฏิบัติ

3.1 ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่เข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

3.2 ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ตามลำดับ

ขั้นตอนภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.3 ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความเต็มใจ

ข้อ 4 พนักงานสอบสวน ต้องกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ

4.1 ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม และชอบธรรม

4.2 ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ

4.3 ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพลใด ๆ

ข้อ 5 พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก

แนวทางปฏิบัติ

5.1 ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และอุทิศตนทุ่มเท สติปัญญา ความรู้ ความคิดที่มีอยู่ให้กับงานอย่างเต็มที่

5.2 ปฏิบัติงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการตามกฎหมายเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก

5.3 ปลุกจิตสำนึกพนักงานสอบสวนในเรื่องการเสียสละ อดทนและความรับผิดชอบต่อหน้าที่

ข้อ 6 พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีเมตตาริฉัตรใจให้บริการประชาชน

แนวทางปฏิบัติ

6.1 พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน โดยมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน

6.2 เต็มใจแนะนำ ช่วยเหลือในการบริการประชาชน เสมือนญาติ

ข้อ 7 พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

แนวทางปฏิบัติ

7.1 ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม พัฒนาตนให้มีความรู้ ความชำนาญทันต่อเหตุการณ์

7.2 ขยันหมั่นเพียร ทำความเข้าใจต่อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติและนำไปยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

7.3 มีความริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนาการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ข้อ 8 พนักงานสอบสวนพึงสำนึกและยึดมั่น ในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

แนวทางปฏิบัติ

8.1 ดำรงตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการในกระบวนการ ยุติธรรม ด้วยการ ใช้ ชีวิตที่เรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีหลักการ มีคุณธรรม เป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน

8.2 ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพการสอบสวนด้วยความมั่นคงและความภาคภูมิใจในเกียรติคุณ และศักดิ์ศรีของความเป็นพนักงานสอบสวน

8.3 ปฏิบัติงานด้วยจิตวิญญาณของพนักงานสอบสวนให้เป็นที่เชื่อถือและศรัทธาของประชาชน

สรุป จากจรรยาบรรณพนักงานสอบสวนที่ผู้วิจัยสนใจเรื่องจิตสำนึกการบริการประชาชน มีจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการประชาชนดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางอธิบายจิตสำนึกการบริการของพนักงานสอบสวน

ข้อจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน	แนวทางปฏิบัติ
ข้อ 3 พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรม โดยปราศจากอคติ	3.1 ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่เข้า กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
	3.2 ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ตามลำดับขั้นตอน ภายในระยะเวลา ที่ ดำรวจกำหนด
	3.3 ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ การปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความเต็มใจ

ข้อจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน	แนวทางปฏิบัติ
ข้อ 5 พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความยุติธรรม	5.1 ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเท สติปัญญา ความรู้ความคิดที่มีอยู่ให้กับงานอย่างเต็มที่
	5.2 ปฏิบัติงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการตามกฎหมายเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความยุติธรรม
	5.3 ปฏิบัติงานโดยมีจิตสำนึกพนักงานสอบสวนในเรื่องการเสียสละ อดทนและความรับผิดชอบในหน้าที่
ข้อ 6 พนักงานสอบสวนพึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีเมตตาจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน	6.1 พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมเอื้อเฟื้อมีน้ำใจและใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน โดยมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน
	6.2 เต็มใจแนะนำ ช่วยเหลือในการบริการประชาชน เสมือนญาติ
ข้อ 8 พนักงานสอบสวนพึงสำนึกและยึดมั่น ในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรี และวิชาชีพของตนเอง	8.1 ดำรงตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการในกระบวนการ ยุติธรรม ด้วยการ ใช้ ชีวิตที่เรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีหลักการ มีคุณธรรม เป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน
	8.2 ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพการสอบสวนด้วยความมั่นคงและความภาคภูมิใจในเกียรติคุณและศักดิ์ศรีของความเป็นพนักงานสอบสวน
	8.3 ปฏิบัติงานด้วยจิตวิญญาณของพนักงานสอบสวนให้เป็นที่เชื่อถือและศรัทธาของประชาชน

จากตารางสรุปจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า มีแนวทางปฏิบัติของพนักงานสอบสวนที่ทำให้ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนได้แก่

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่เข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
2. ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ตามลำดับขั้นตอนภายในระยะเวลา ที่ ตำรวจกำหนด
3. ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความเต็มใจ
4. ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และอุทิศตนทุ่มเท สติปัญญา ความรู้ความคิดที่มีอยู่ให้กับงานอย่างเต็มที่
5. ปฏิบัติงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการตามกฎหมายเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความยุติธรรม
6. ปลุกจิตสำนึกพนักงานสอบสวนในเรื่องการเสียสละ อดทนและความรับผิดชอบต่อหน้าที่
7. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน โดยมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน
8. เต็มใจแนะนำ ช่วยเหลือในการบริการประชาชน เสมือนญาติ
9. ดำรงตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการในกระบวนการ ยุติธรรม ด้วยการ ใช้ ชีวิตที่เรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีหลักการ มีคุณธรรม เป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน
10. ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพการสอบสวนด้วยความมั่นคงและความภาคภูมิใจในเกียรติคุณ และศักดิ์ศรีของความเป็นพนักงานสอบสวน
11. ปฏิบัติงานด้วยจิตวิญญาณของพนักงานสอบสวนให้เป็นที่เชื่อถือและศรัทธาของประชาชน

5.9 จิตสำนึกการบริการของตำรวจต่างประเทศ

จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจออสเตรเลีย จาก Code of Conduct and Ethics ของตำรวจออสเตรเลีย (New South Wales, Australia, 2005) ที่เกี่ยวข้องกัจิตสำนึกการบริการของตำรวจ มีดังนี้ 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ 2) มีความระมัดระวังและมีความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ 3) รู้จักการปฏิบัติและบังคับใช้กฎหมายในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ 4) เคารพสิทธิเสรีภาพของบุคคลและปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม 5) ปฏิบัติและบังคับใช้กฎหมายในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่หรือนอกเวลาปฏิบัติงาน 6) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ 7) มีเหตุและผลในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ 8) ไม่ใช้ทรัพย์สินของรัฐในทางที่มีชอบและรู้จักการเสียสละ และ 9) มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจอังกฤษ จาก Code of Ethics ของ ตำรวจอังกฤษ (College of Policing, England and Wales, 2007) ที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการของตำรวจ มีดังนี้ 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ 2) มีความน่าเชื่อถือและมีมารยาทในการปฏิบัติหน้าที่ 3) มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 4) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ และ 5) มีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่

จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจฮ่องกง จาก Code of Ethics and Integrity ของ ตำรวจฮ่องกง (Hong Kong Police Force, 2014) ที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการของตำรวจ มีดังนี้ 1) มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา 2) มีจิตสำนึกการบริการ และ 3) มีความซื่อสัตย์สุจริต

จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจอินเดีย จาก Guidelines to The Indian Police : Code of Conduce for The Police in India (Ministry of Home Affairs, India 2014) เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการของตำรวจ มีดังนี้ 1) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ 2) ให้คิดเสมอว่าตำรวจเป็นส่วนหนึ่งของเป็นชุมชนและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน 3) ต้องให้บริการประชาชนด้วยใจ และ 4) ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนมากกว่าตนเอง

ตารางที่ 4 ตารางสังเคราะห์จิตสำนึกการบริการของตำรวจต่างประเทศ

องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจ ออสเตรเลีย	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจอังกฤษ	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจฮ่องกง	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจอินเดีย	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจ ต่างประเทศที่ สังเคราะห์ขึ้น
มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อการ ปฏิบัติหน้าที่	มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อการ ปฏิบัติหน้าที่	มีความซื่อสัตย์ สุจริต		1) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อการ ปฏิบัติหน้าที่
มีความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติ หน้าที่	มีหน้าที่และความ รับผิดชอบต่อ ให้บริการประชาชน		มีความรับผิดชอบต่อ หน้าที่	2) มี ความ รับผิดชอบต่อ หน้าที่

องค์กรประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจ ออสเตรเลีย	องค์กรประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจอังกฤษ	องค์กรประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจฮ่องกง	องค์กรประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจอินเดีย	องค์กรประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจ ต่างประเทศที่ สังเคราะห์ขึ้น
		มีจิตสำนึกการ บริการ	ต้องให้บริการ ประชาชนด้วยใจ	3) มีจิตสำนึกการ บริการ
รู้จักการปฏิบัติ และบังคับใช้ กฎหมายในขณะที่ ปฏิบัติหน้าที่				4) รู้จักการปฏิบัติ และบังคับใช้ กฎหมายในขณะที่ ปฏิบัติหน้าที่
	มีความน่าเชื่อถือ และมีมารยาทใน การปฏิบัติหน้าที่			5) มีมารยาทใน การปฏิบัติหน้าที่
มีความระมัดระวัง และมีความ รอบคอบในการ ปฏิบัติหน้าที่			ต้องคำนึงถึงความ ปลอดภัยของ ประชาชน มากกว่าตนเอง	6) มี ความ รอบคอบในการ ปฏิบัติหน้าที่
เคารพสิทธิ เสรีภาพของ บุคคลและปฏิบัติ ด้วยความเป็น ธรรม	มีการปฏิบัติต่อ ประชาชนอย่าง เสมอภาคและเท่า เทียมกัน		ให้คิดเสมอว่า ตำรวจเป็นส่วน หนึ่งของชุมชน และปฏิบัติต่อ ประชาชนอย่าง เท่าเทียมกัน	7) มีการปฏิบัติต่อ ประชาชนอย่าง เสมอภาคและเท่า เทียมกัน
	มีความภาคภูมิใจ ในการปฏิบัติ หน้าที่			8) มี ความ ภาคภูมิใจในการ ปฏิบัติหน้าที่

องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจ ออสเตรเลีย	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจอังกฤษ	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจฮ่องกง	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจอินเดีย	องค์ประกอบ จิตสำนึกการ บริการของ ตำรวจ ต่างประเทศที่ สังเคราะห์ขึ้น
ปฏิบัติและบังคับ ใช้ ก ฎ ห ม า ย ในขณะปฏิบัติ หน้าที่หรือนอก เวลาปฏิบัติงาน				9) ปฏิบัติ และ บังคับใช้กฎหมาย ในขณะปฏิบัติ หน้าที่หรือนอก เวลาปฏิบัติงาน
มีเหตุและผลใน การหลีกเลี่ยง ความขัดแย้ง ในขณะปฏิบัติ หน้าที่				10) มีเหตุและผล ในการหลีกเลี่ยง ความขัดแย้ง ในขณะปฏิบัติ หน้าที่
ไม่ใช้ทรัพย์สิน ของรัฐในทางที่ มิชอบและรู้จัก การเสียสละ				11) ไม่ใช้ทรัพย์สิน ของรัฐในทางที่ มิชอบและรู้จัก การเสียสละ
มีการเรียนรู้และ พัฒนาตนเองอยู่ เสมอ		มีการเรียนรู้และ พัฒนาตนเอง ตลอดเวลา		12) มีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ

จากการสังเคราะห์จิตสำนึกการบริการ ประกอบด้วย 1) จิตสำนึกการบริการทั่วไป
2) จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจ จากประมวลจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ
3) จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจ ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จากประมวล
จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน และ 4) จิตสำนึกการบริการของตำรวจต่างประเทศ ทำให้ได้หลักที่
ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงาน
สอบสวน) โดยการสังเคราะห์เอกสารได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ตารางสังเคราะห์หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้น

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่สังเคราะห์ขึ้น	จิตสำนึกบริการทั่วไป	จิตสำนึกบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจไทย	จิตสำนึกการบริการประชาชนของพนักงานสอบสวน	จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจต่างประเทศ
1) การจัดหาทุนสถาบันพระมหากษัตริย์		/		
2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว	/	/	/	/
3) การตั้งใจทำงาน พุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่	/	/	/	
4) การมีความรับผิดชอบหน้าที่	/	/	/	/
5) การเต็มใจแนะนำช่วยเหลือประชาชน	/	/	/	
6) การใช้กิริยา วาจาสุภาพ	/	/	/	/
7) การรู้จักการควบคุมอารมณ์	/	/		/

หลักที่ต้องยึดถือ ปฏิบัติเพื่อ เสริมสร้าง จิตสำนึกการ บริการของ ข้าราชการ ตำรวจไทย ที่สังเคราะห์ขึ้น	จิตสำนึกบริการ ทั่วไป	จิตสำนึกบริการ ประชาชนของ ข้าราชการ ตำรวจไทย	จิตสำนึกการ บริการประชาชน ของพนักงาน สอบสวน	จิตสำนึกการ บริการของ ข้าราชการ ตำรวจ ต่างประเทศ
8) การปฏิบัติตน ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และศรัทธา	/		/	/
9) การมีความ ภาคภูมิใจในการ ปฏิบัติหน้าที่	/		/	/
10) การเสียสละ เพื่อประโยชน์ ส่วนรวม		/	/	/
11) การดำรงตน เหมาะสม ใช้ชีวิต เรียบง่าย			/	
12) การวางตน เป็นกลาง			/	/
13) การมีความ ยุติธรรม			/	/
14) การเปิดโอกาส ให้ประชาชน สามารถตรวจสอบ การทำงานได้			/	/
15) การเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ				/

สรุป จากตารางสังเคราะห์หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ทำให้ได้หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ ดังนี้ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว 3) การตั้งใจทำงาน 4) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 5) การช่วยเหลือประชาชน 6) ใช้กริยาวาจาสุภาพ 7) การรู้จักควบคุมอารมณ์ 8) การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 9) การมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ 10) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 11) การดำรงตนเหมาะสม ใช้ชีวิตเรียบง่าย 12) การวางตนเป็นกลาง 13) การมีความยุติธรรม 14) การเปิดโอกาส ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ และ 15) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

นอกจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่วิจัยภาคสนาม เพื่อศึกษาคุณลักษณะยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ซึ่งทำให้ข้อมูลจากเอกสารมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น อันเนื่องมาจากการค้นพบข้อมูลภาคสนามที่สอดคล้องกัน จากสถานีตำรวจที่ได้รับคะแนนโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่น (เฉพาะด้านความพึงพอใจต่อพนักงานสอบสวน) ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานีตำรวจจาก 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากสถานีตำรวจที่ได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุดเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ตามคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานีตำรวจ จาก 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต เพื่อสังเกตสภาพแวดล้อมต่างๆ ของสถานีตำรวจ และการปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียดการลงพื้นที่ดังนี้

1.ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี ตามคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ.2558 และระหว่างวันที่ 20 – 23 มีนาคม พ.ศ. 2558

2 ภาคกลาง ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี ตามคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 27– 30 มีนาคม พ.ศ. 2558

3 ภาคเหนือ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ตามคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 3 – 6 เมษายน พ.ศ. 2558

4 ภาคใต้ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง ตามคะแนนประเมินโรงพัก เพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 17 – 19 เมษายน พ.ศ. 2558

5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ตามคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 25 – 28 เมษายน พ.ศ. 2558

จากการสังเกตพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสอบสวนทั้ง 5 ภูมิภาค ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง และสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในวันทำงานปกติและวันหยุดราชการ โดยสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อย่างน้อยครั้งละ 30 นาที ซึ่งผลการสังเกตพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจที่แสดงออกตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ได้ดังนี้

1. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการยกย่องและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยมีการนำภาพพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ตลอดจนภาพพระราชมารดาของทั้งสองพระองค์ มาติดไว้บริเวณด้านหน้าสถานีตำรวจ และพนักงานสอบสวนบางคนนำรูปถ่ายของพระองค์ท่านใส่กรอบรูปตั้งไว้บนโต๊ะทำงานของพนักงานสอบสวน เพื่อน้อมนำเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติตนในการทำงานของพนักงานสอบสวน ทั้งในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน โดยผู้วิจัยพบเห็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมการยกย่องและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ ดังนี้

1.1 ข้าราชการตำรวจจำนวน 3 คน ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี ได้นำภาพของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในขณะที่ทรงงานไว้บนโต๊ะทำงาน

1.2 พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร นำภาพพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้าติติวดีที่ฝาผนัง

โดยผู้วิจัยได้สอบถามข้าราชการที่ปฏิบัติสิ่งเหล่านี้ก็ได้รับการยืนยันว่า เพื่อเป็นการแสดงความรักและเคารพต่อพระองค์ท่านและเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจในการปฏิบัติงาน

2. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยผู้วิจัยพบเห็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ดังนี้

2.1 พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ กระตือรือล้นที่จะเข้ามาสอบถาม

ประชาชน เมื่อขึ้นมาติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจ

2.2 พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน และมาปฏิบัติหน้าที่ แม้ว่าจะในวันหยุดของพนักงานสอบสวน เพื่อรับสรูปสำนวนในการส่งฟ้องต่อศาลต่อไป ให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในการดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้กระทำความผิด

2.3 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ จำนวน 3 ท่าน ได้ทำงานแม้เกินเวลาปฏิบัติงาน เพื่อเร่งระงับคดีที่ค้างอยู่ให้แล้วเสร็จ และข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจำนวน 2 คน ได้มาปฏิบัติหน้าที่ในวันหยุดเพื่อเร่งระงับคดีที่ค้างอยู่ให้แล้วเสร็จเช่นเดียวกัน โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรมให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว จากการลงพื้นที่

3. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมเต็มใจแนะนำช่วยเหลือประชาชน โดยให้คำปรึกษาประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ ในปัญหาคดีต่างๆ ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจกับการใช้บริการสถานีตำรวจแห่งนี้ ดังนี้

3.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี จำนวน 2 ท่าน ได้อธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีให้กับประชาชนที่มาแจ้งความ ได้รับความประทับใจไม่แสดงกิริยาไม่พอใจประชาชนแต่อย่างใด

3.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ กระตือรือร้นที่เข้ามาพูดคุยกับผู้วิจัยเมื่อเห็นผู้วิจัยเข้ามาแจ้งเหตุการณ์ในสถานีตำรวจว่าต้องการความช่วยเหลือเรื่องใด

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม เต็มใจแนะนำช่วยเหลือประชาชน จากการลงพื้นที่

4. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมใช้กิริยาวาจาที่สุภาพในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ ไม่พูดจากระโชกโฮกฮากหรือตวาดหรือพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ ดังนี้

4.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจำนวน 2 ท่าน ได้ใช้คำพูดที่สุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อกับงาน

4.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหารจำนวน 2 ท่าน ได้แสดงกิริยาที่เป็นมิตรกับประชาชนที่มาติดต่อกับงาน กล่าวต้อนรับประชาชนอยู่เสมอ

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ จากการลงพื้นที่

5. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมควบคุมอารมณ์ได้ ไม่มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในขณะปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ไม่มีการใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ดังนี้

5.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรีจำนวน 1 ท่าน ไม่แสดงอาการเกรี้ยว

กราดฉุนเฉียวเมื่อประชาชนมีอารมณ์โกรธหรือโมโหจากการทะเลาะกันแล้วขึ้นมาโวยวายบนสถานี ตำรวจแต่น้ำน้ำเย็นมาให้ดื่มแล้วค่อยพูดคุยกับประชาชนทำให้ประชาชนใจเย็นลง

5.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังจำนวน 1 ท่าน ได้แสดงการควบคุมอารมณ์เมื่อคู่กรณีมาทะเลาะกันบนสถานีตำรวจ โดยให้คู่กรณีเข้ามาพูดคุยกับตำรวจทีละคน

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม ควบคุมอารมณ์ได้ ไม่มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จากการลงพื้นที่

6. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน โดยมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานสอบสวนให้สำเร็จตามระยะเวลา และถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ กำหนดไว้ และทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ

6.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ได้นัดหมายคู่กรณีมาพูดคุย หลังเวลาปฏิบัติงานของตน เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วง

6.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง ได้นัดหมายคู่กรณีให้มาไกล่เกลี่ยและตกลงค่าเสียหายกันที่สถานีตำรวจ แม้ไม่ใช่เวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม ตั้งใจทำงาน โดยมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานสอบสวนให้สำเร็จตามระยะเวลา จากการลงพื้นที่

7. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยทำงานตามหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขณะเข้าเวรโดยตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนี้

7.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหารจำนวน 2 ท่าน ปฏิบัติงานและรับแจ้งความกับประชาชนแม้จะเกินเวลาทำงานของตน

7.2 ข้าราชการประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจำนวน 2 ท่าน มาปฏิบัติงานในวันหยุดเพื่อเร่งสะสางคดีที่ค้าง

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม การทำงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยทำงานตามหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน จากการลงพื้นที่

8. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานวางตนเป็นกลาง โดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ขณะปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ดังนี้

8.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรีจำนวน 2 ท่าน ได้แสดงบทบาทในฐานะผู้รักษากฎหมายช่วยไกล่เกลี่ยคู่กรณีให้ยอมความกัน และไม่แสดงพฤติกรรมเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

8.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังจำนวน 1 ท่าน ได้แสดงพฤติกรรมวางตนเป็นกลางไม่เข้าข้างเพื่อนข้าราชการตำรวจด้วยกันที่โดยประชาชนในฐานะผู้เสียหายมาแจ้งความ

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม การทำงานวางตนเป็นกลาง โดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขณะปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จากการลงพื้นที่

9. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน โดยคำนึงถึงความยุติธรรม มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับรู้และเข้าใจขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

9.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี อธิบายขั้นตอนการดำเนินคดีให้ประชาชนได้รับทราบ ตลอดเวลาที่ประชาชนสอบถาม

9.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ จำนวน 1 ท่าน ได้คอยแนะนำประชาชนที่มาแจ้งความ เกี่ยวกับการดำเนินคดี โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าคู่กรณีจะเป็นข้าราชการพลเรือนและประชาชน

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม การทำงาน โดยคำนึงถึงความยุติธรรม มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับรู้และเข้าใจขั้นตอนต่างๆ จากการลงพื้นที่

10. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามผลการดำเนินการ ให้โทรศัพท์สอบถามกับพนักงานสอบสวนได้ตลอดเวลา ดังนี้

10.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จำนวน 1 ท่าน ได้ให้เบอร์โทรศัพท์กับประชาชนที่มาแจ้งความเพื่อสอบถามวันที่มาปฏิบัติงานและติดตามคดี

10.2 ข้าราชการตำรวจจำนวน 1 ท่านที่สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหารได้ให้เบอร์โทรศัพท์ของตนกับประชาชน เพื่อสอบถามและติดตามคดี

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามผลการดำเนินการ จากการลงพื้นที่

11. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานโดยเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยใช้เงินส่วนตัวในการซื้ออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการทำงานและการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา เครื่องพิมพ์เอกสาร กระดาษ ดังนี้

11.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์จำนวน 2 ท่าน ได้ใช้เครื่องพิมพ์เอกสารส่วนตัวถ่ายเอกสารให้กับประชาชนที่มาติดต่องาน โดยบอกว่าให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย

11.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังจำนวน 2 ท่าน ได้ซื้อกระดาษ A4 ไว้ใช้งานพิมพ์งานในการบริการประชาชน

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม การทำงานโดยเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จากการลงพื้นที่

12. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยการแต่งกาย

ในขณะปฏิบัติหน้าที่ และการมีองค์ความรู้ในการอธิบายขั้นตอนทางกฎหมายและขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ และมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสอบสวน โดยแสดงพฤติกรรมแนะนำประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ โกล่เกลี่ยคดีความให้กับประชาชนที่มาแจ้งความ และให้คำแนะนำกับประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจเป็นอย่างดี ดังนี้

12.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีหลายท่านแต่งกายในเครื่องแบบในขณะปฏิบัติหน้าที่และบริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา

12.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังได้ช่วยไกล่เกลี่ยคู่กรณีให้ไม่ดำเนินคดีต่อกัน

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยการแต่งกายในขณะปฏิบัติหน้าที่ และการมีองค์ความรู้ในการอธิบายขั้นตอนทางกฎหมายและขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ และมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จากการลงพื้นที่

13. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน โดยมีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิดกล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ดังนี้

13.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี มีความภาคภูมิใจและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานใกล้บ้านตน และให้บริการประชาชนอย่างภาคภูมิใจ

13.2 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ได้พูดคุยกับประชาชนที่มาติดต่องานอย่างเป็นกันเอง และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถของตนในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม มีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ จากการลงพื้นที่

14. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดำรงตนให้เหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย โดยใช้ชีวิตอย่างสมถะเรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ ไม่ยึดติดกับวัตถุนิยม มุ่งเน้นการทำงานโดยให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจแห่งนี้เป็นอย่างสำคัญ ดังนี้

14.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจำนวน 5 ท่าน ได้ตั้งกลุ่มเตะฟุตบอลในเวลาว่างกับประชาชนและนักข่าวท้องถิ่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

14.2 ข้าราชการตำรวจภูธรประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์จำนวน 3 ท่าน ได้ช่วยกันทอดผ้าป่าสามัคคีกับวัดใกล้สถานีตำรวจ

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม การดำรงตนให้เหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย จากการลงพื้นที่

15. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมรักการเรียนรู้ โดยแสดงออกถึงความสนใจในการเข้าอบรม หลักสูตร ต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดอบรมให้กับพนักงานสอบสวน ตลอดจนมีการพูดคุย ประเด็นทางด้านกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในขณะปฏิบัติงาน หรือที่ร้านกาแฟ หรือยามว่างจากการปฏิบัติงาน ดังนี้

15.1 ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจำนวน 2 ท่าน แสดงความสนใจต่อการอบรมหลักสูตรพนักงานสอบสวน

15.2 ข้าราชการตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์จำนวน 3 ท่าน ใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ

โดยผู้วิจัยได้พบเห็นพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออกถึงพฤติกรรม รักการเรียนรู้ โดยแสดงออกถึงความสนใจในการเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดอบรมให้กับพนักงานสอบสวน จากการลงพื้นที่

ผู้วิจัยยังพบว่าตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจทั้ง 5 สถานีตำรวจ มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมอื่น ๆ ในการให้บริการประชาชน เช่น มีท่าทีเป็นมิตรกับประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ สามารถจดจำชื่อและเรียกชื่อประชาชน สร้างความสนิทสนมและเป็นกันเองให้กับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมแสดงถึงความกระตือรือร้นในขณะปฏิบัติงาน โดยแสดงความสนใจกับประชาชนที่ขึ้นมาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เข้าไปสอบถามถึงสาเหตุที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ และต้องการให้ตำรวจดำเนินการอะไรให้กับประชาชน ยกตัวอย่างเช่น ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์จำนวน 3 คนกระตือรือร้นและแสดงท่าทีเป็นมิตรกับประชาชนที่ขึ้นมาติดต่อกัน และข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจำนวน 2 ท่าน จำประชาชนที่มาติดต่อกันและเรียกชื่อประชาชนได้อย่างสนิทสนม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบพฤติกรรมอื่นจำนวน 3 ข้อ ที่ช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากการลงพื้นที่ 5 สถานีตำรวจ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสาร ดังนี้

1. การมีความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความคิดและการแสดงพฤติกรรมในการเป็นผู้รักษาความยุติธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรีจำนวน 1 ท่าน และข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังจำนวน 1 ท่าน ได้แสดงพฤติกรรมไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใด จากประชาชนที่มาติดต่อกัน แม้ว่าประชาชนจะเสนอเงินให้ข้าราชการตำรวจก็ตาม

2. การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความคิดและได้แสดงพฤติกรรมให้บริการประชาชนแบบเกินที่ประชาชนต้องการ โดยผู้วิจัยได้พบการให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวังจากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง จำนวน 1 ท่าน โดยข้าราชการตำรวจคนนี้ได้รับรางวัลพนักงาน

สอบสวนดีเด่นประจำภาค 9 ได้ออกไปเยี่ยมเยียนประชาชนที่เป็นคนเจ็บที่โรงพยาบาลเพื่อสอบถามอาการบาดเจ็บ และนัดคู่กรณีมาพูดคุยกันเพื่อไกล่เกลี่ยกัน

3. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความเข้าใจในวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนท้องถิ่นที่ตนปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้พบการแสดงพฤติกรรมเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร เนื่องจากสถานีตำรวจแห่งนี้อยู่ติดชายแดนประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมืองสะหวันเขต ทำให้ข้าราชการตำรวจหลายคนพูดภาษาลาว และมีป้ายข้อความบนสถานีตำรวจเป็นภาษาลาวเช่นเดียวกัน และพบว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังส่วนใหญ่พูดภาษาท้องถิ่นกับประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ

สรุป ข้อมูลการการลงพื้นที่เพื่อสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่า มีองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การใช้กิริยาจาสุภาพ 5) การรู้จักควบคุมอารมณ์ 6) การตั้งใจทำงาน 7) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 8) การวางตนเป็นกลาง 9) การมีความยุติธรรม 10) การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ 11) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 12) การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 13) การมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ 14) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 15) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 16) การมีความซื่อสัตย์สุจริต 17) การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง และ 18) การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จากการลงพื้นที่ 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ภาคกลาง สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ภาคตะวันออก สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี และ ภาคใต้ สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดสรุปข้อมูล และสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน ทำให้ได้หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

ตารางที่ 6 หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 18 ข้อ

หลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย	คำอธิบาย
1.การเทิดทูนสถาบัน พระมหากษัตริย์	ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรหรือพระบรมราโชวาท มาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2.การให้บริการประชาชน ด้วยความรวดเร็ว	ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆเพื่อประโยชน์ของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ
3. การตั้งใจทำงาน	ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่างๆ กำหนดไว้ และทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ
4. การมีความรับผิดชอบ หน้าที่	ข้าราชการตำรวจมีการกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจที่เป็นไปตามความคาดหวัง ตามตำแหน่งในอาชีพ หรือตำแหน่งที่สังคมกำหนดขึ้น ในที่นี้หมายถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสอบสวน ซึ่งโครงสร้างของบทบาทประกอบด้วย ลักษณะที่เฉพาะของแต่ละบุคคล การแสดงพฤติกรรมและตำแหน่งที่ครองอยู่ หรือพฤติกรรมที่คนในสังคมคาดหวัง
5.การช่วยเหลือประชาชน	ข้าราชการตำรวจมีการปฏิบัติงานต่างๆ ในหน้าที่ข้าราชการตำรวจ (พนักงานสอบสวน) ในการบริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ ตามกำลังและความสามารถที่ดำเนินการได้
6.การใช้กิริยาจาสุภาพ	ข้าราชการตำรวจมีการแสดงออกทางพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจที่สุภาพและใช้คำพูดที่สุภาพของข้าราชการตำรวจต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ

หลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย	คำอธิบาย
7. การรู้จักควบคุมอารมณ์	ข้าราชการตำรวจมีการที่ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเองและ เป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อ ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ
8. การปฏิบัติตนให้เป็นที่ น่าเชื่อถือและศรัทธา	ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจที่ทำให้ ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนใน การอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้
9. การมีความภาคภูมิใจใน การปฏิบัติหน้าที่	ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ที่พนักงาน สอบสวน โดยแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จใน การอำนวยความสะดวกยุติธรรมและบริการประชาชน
10. การเสียสละเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม	ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ โดยมิ จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำใดๆเพื่อไม่ให้เกิด ผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วน ตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน และของ ประเทศชาติ
11. การดำรงตนเหมาะสม และใช้ชีวิตเรียบง่าย	ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติตน โดยมีความเป็นอยู่อย่างพอเพียง ดำเนินชีวิตโดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ
12. การวางตนเป็นกลาง	ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกนึกคิดและการไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่าย หนึ่ง โดยปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจอย่างเท่า เทียมกัน และอย่างเสมอภาค

<p>หลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย</p>	<p>คำอธิบาย</p>
<p>13. การมีความยุติธรรม</p>	<p>ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกนึกคิดและการปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม</p>
<p>14. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้</p>	<p>ข้าราชการตำรวจมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ</p>
<p>15. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ</p>	<p>ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้</p>
<p>16. การมีความซื่อสัตย์สุจริต</p>	<p>ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ</p>
<p>17. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น</p>	<p>ข้าราชการตำรวจเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น โดยในความต่างนั้นเราเรียกว่าความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และได้ยึดถือปฏิบัติและถ่ายทอด สืบต่อกันมา ทั้งนี้การสืบทอดนั้นอาจคงไว้ซึ่งระเบียบแบบแผนเดิม หรืออาจจะมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและสังคมในแต่ละยุคสมัย</p>
<p>18. การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง</p>	<p>ข้าราชการตำรวจให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ เกินกว่าหรือเหนือกว่า สิ่งที่อยู่ในใจของประชาชน หรือความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ เมื่อมาติดต่องานบนสถานีตำรวจ</p>

ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยจัดกลุ่มใหม่นั้น เป็นการจัดกลุ่มหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ทำให้ได้หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การจัดกลุ่มหมวดหมู่ตามคำที่มีลักษณะและความหมายที่ใกล้เคียงกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงการจัดกลุ่มหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 18 ข้อ	หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ
1.การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์	1. การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
2.การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	2. การช่วยเหลือประชาชน
3. การช่วยเหลือประชาชน	
4. การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง	
5. การใช้กิริยาวาจาสุภาพ	3. การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ
6. การรู้จักควบคุมอารมณ์	
7. การวางตนเป็นกลาง	4. การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม
8. การมีความยุติธรรม	
9. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้	
10. การมีความซื่อสัตย์สุจริต	
11. การตั้งใจทำงาน	5. การตั้งใจทำงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
12. การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	
13. การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา	
14. การมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่	
15. การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	6. การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
16. การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย	7. การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย

หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย 18 ข้อ	หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ
17. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น	
18. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	8. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

จากการจัดกลุ่มหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้อธิบายความหมายของหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

ตารางที่ 8 คำอธิบายหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

หลักยึดถือปฏิบัติของ ข้าราชการตำรวจไทย เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการ	คำอธิบาย
1.การเทิดทูนสถาบัน พระมหากษัตริย์	ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรหรือพระบรมราโชวาท มาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2.การช่วยเหลือประชาชน	ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆเพื่อประโยชน์ของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ โดยให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจเกินกว่าความคาดหวังของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ
3.การรู้จักควบคุมอารมณ์และ ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพ และใช้คำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ
4. การมีความซื่อสัตย์สุจริต	ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความ

<p>หลักยึดถือปฏิบัติของ ข้าราชการตำรวจไทย เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการ</p>	<p>คำอธิบาย</p>
<p>และมีความยุติธรรม</p>	<p>ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ มีความรู้สึกรู้จักคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ</p>
<p>5. การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา</p>	<p>ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามความคาดหวัง ของประชาชนที่ติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้ โดยข้าราชการตำรวจ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จในการอำนวยความยุติธรรมและบริการประชาชน</p>
<p>6. การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม</p>	<p>ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองในการกระทำใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน ของประเทศชาติ</p>
<p>7. การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย</p>	<p>ข้าราชการตำรวจมีการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและ</p>

หลักยึดถือปฏิบัติของ ข้าราชการตำรวจไทย เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการ	คำอธิบาย
8. การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ	<p>ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ และเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและ การดำเนินชีวิตของคนในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้งความ เหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น</p> <p>ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่ รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่ข้าราชการตำรวจ</p>

ผู้วิจัยนำข้อมูลหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ สอบถามยืนยันยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน (รายชื่อตามภาคผนวก ก) เพื่อยืนยันยึดถือปฏิบัติเพื่อ เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นใหม่

6. งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวกับกรอบวัฒนธรรมองค์กร การวิเคราะห์ องค์กร, แนวคิดจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) และ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรตำรวจ และ ผู้วิจัยได้รวบรวมเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในประเทศไทย

ชัยฤทธิ์ โภธิสุวรรณ (2544) ได้ศึกษาถึง รูปแบบของประสบการณ์การเรียนรู้ (Design of Learning Experience Format) สามารถออกแบบให้แตกต่างกันเพื่อตอบสนองความแตกต่างของ วัตถุประสงค์ของ โครงการการศึกษาผู้ใหญ่ (Andragogical Approach in Adult Education Program) บริบทแวดล้อม และคุณสมบัติของผู้เรียนผู้ใหญ่ซึ่ง ชัยฤทธิ์ ได้ให้อ้างถึง Model ของ ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ Knowles เสนอให้เป็นแม่แบบของการออกแบบให้รูปอื่น ๆ ที่ Knowles

เรียกว่า Organic Model มี 7 ขั้นตอนคือ (1) การสร้างบรรยากาศ (2) จัดโครงสร้างทางกายภาพให้เอื้ออำนวยในการร่วมกันวางแผน (3) ผู้สอนอำนวยความสะดวกหรือช่วยให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการของตนเอง (4) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ (5) ร่วมกันตัดสินใจเลือกและวางแผนกิจกรรมการเรียนรู้ (6) ดำเนินตามแผน และ (7) ผู้เรียนประเมินความก้าวหน้าของตนเองเป็นระยะ จนกระทั่งเสร็จสิ้นกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้เรียนประเมินตนเองในขั้นสุดท้าย

วุฒิพล สกลเกียรติ (2546) ได้ศึกษาถึง การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยอธิบายว่ามีจุดเน้นที่ต่างกันในการนำไปสู่การเรียนรู้ระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ กล่าวคือ เด็กใช้เนื้อหาวิชาเป็นศูนย์กลาง ผู้ใหญ่ถูกจูงใจให้เข้ามาเรียนเมื่อผู้ใหญ่รับรู้ว่าการเรียนรู้ที่เป็นความรู้ใหม่ ความเข้าใจใหม่ ทักษะ ค่านิยมและทัศนคติ จะนำไปอย่างมีประสิทธิภาพถ้าถูกนำเสนอภายใต้บริบทของการนำไปใช้ได้จริงในชีวิต จุดนี้เป็นจุดสำคัญที่ควรนำการเสริมแรง (Reinforcement) มาใช้

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในต่างประเทศ

Tough (1968) ศึกษาแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใหญ่เข้าร่วมในโครงการศึกษาต่อเนื่อง โดยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อทำความเข้าใจถึงแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใหญ่เข้าร่วมในโครงการศึกษาต่อเนื่อง และพบว่าผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เกือบทุกคนมิได้เข้าเรียนด้วยเหตุผลจูงใจเพียงอย่างเดียว แต่มีแรงจูงใจหลายอย่างประกอบกัน ผู้ใหญ่ส่วนมากเข้าเรียนเพราะมีความต้องการที่จะนำความรู้หรือทักษะไปใช้ ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่บางคนรู้ว่าตนเองจะต้องทำหรือได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ต้องใช้ความรู้ทักษะใหม่ๆ และผู้ใหญ่บางคนเข้าเรียนเพราะต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

Axford (1969) ได้ศึกษาความพร้อมของผู้ใหญ่ที่จะเข้าร่วมกิจกรรม และพบว่าผู้ใหญ่จะเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความพร้อมที่จะเรียนรู้สูง ถ้าเขามองเห็นความสัมพันธ์ของความรู้ที่ได้กับประสบการณ์เก่าหรือกับการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน แต่ถ้าไม่ เขาก็จะเลิกกลางคัน ฉะนั้น ช่วงเวลาที่บุคคลมีความต้องการทักษะหรือความรู้ที่สามารถช่วยปรับปรุงแก้ไขปัญหาในชีวิตเขาได้ บุคคลนั้นจะมีความพร้อมที่จะเรียนมากที่สุด

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการ (Service Mind)

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการในประเทศไทย

ปิยะ อุทาโย (2539) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กำหนดให้ประชาชนที่พักอาศัย หรือดำเนินชีวิตประจำวันในกรุงเทพมหานครในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลเป็นประชากรของการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างมีขนาด 700 คน ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรและตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยจัดความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะแบบจำลองเส้นโยงสมมติฐานเครื่องมือการวิจัย

ได้แก่แบบสัมภาษณ์ตามแนวที่ครอบคลุมทั้ง 4 มาตรฐาน ซึ่งได้มีการทดสอบความเชื่อถือได้และความแม่นยำก่อนนำออกใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้การสัมภาษณ์ตามแนวเป็นหลัก แล้วเสริมด้วยการสัมภาษณ์ทางลึก และการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการทดสอบฐานคติที่จำเป็นก่อนการใช้สถิติพาราเมตริก ซึ่งไม่ปรากฏการละเมิดฐานคติดังกล่าว การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายตัวแปรขั้นต้น และใช้สถิติขั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์ถดถอยพหุ และการวิเคราะห์เส้นโยง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ผลการวิจัย ค้นพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ โดยตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงที่สุด รองลงมาคือความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และตามด้วยความชัดเจนของระบบการให้บริการ ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวก็เป็นการช่วยยืนยันองค์ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ว่าเป็นไปตามที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมไว้ ในส่วนสุดท้ายได้มีข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการงานตำรวจเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นก็คือการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เน้นความโปร่งใสในการให้บริการ ประชาชนตลอดจนการประยุกต์แนวคิดทางการบริหารเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปนั้น ผู้วิจัยได้เสนอว่าควรที่จะมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องให้มีความครอบคลุมกว้างขวางขึ้น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเชิงอัตวิสัย และเชิงวัตถุวิสัยเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย และน่าจะมีการขยายผลไปศึกษาในพื้นที่อื่นๆ นอกเหนือจากพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่จะหาข้อมูลเชิงประจักษ์มาช่วยยืนยันหรือคัดค้านต่อข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

ชนันตรา ร่อนพิบูลย์ (2550) ได้พัฒนามาตรรวัดจิตสำนึกการบริการ โดยแบ่งองค์ประกอบของจิตสำนึกการบริการ 9 องค์ประกอบคือ 1) ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 2) การเสนอบริการที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า 3) การแสดงกริยาและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม 4) การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการให้บริการที่มีคุณค่าดีเยี่ยมแก่ลูกค้า (Service Technology) 5) แนวทางและวิธีการแก้ไขบริการที่ล้มเหลว (Service Failure) 6) การให้การฝึกอบรมทักษะการให้บริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาบริการที่ล้มเหลว (Service

Training) 7) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม 8) การมีความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น และ 9) การเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และชอบช่วยเหลือผู้อื่น

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการในต่างประเทศ

Lytle et al. (1998) ได้พัฒนามาตรวัดจิตสำนึกในด้านการให้บริการ แต่เป็นมุมมองในเรื่องโครงสร้างภายใน วัฒนธรรม และแผนงานด้านการให้บริการขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 10 ประเภท คือ 1) การดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการ (Customer Treatment) 2) การให้อำนาจแก่พนักงานในการตัดสินใจต่างๆ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างทันท่วงที 3) การใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการให้บริการที่มีคุณค่าและดีเยี่ยมแก่ลูกค้า (Service Technology) 4) การป้องกันบริการที่ล้มเหลว (Service Failure Prevent) 5) แนวทางและวิธีการแก้ไขบริการที่ล้มเหลว (Service Failure Recovery) 6) การรับรู้และความเข้าใจในมาตรฐาน การบริการขององค์กร (Service Standard Communication) 7) แนวความคิดในการสร้าง บริการที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้า รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ด้านการบริการขององค์กร (Service Vision) 8) ความเป็นผู้นำและแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน (Servant Leadership) 9) การให้รางวัลและผลตอบแทนต่องานด้านบริการ (Service Rewards) และ 10) การให้การฝึกอบรมทักษะการให้บริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาบริการที่ล้มเหลว (Service Training)

Carraher, Scott and Carraher (2002) (อ้างถึงในภุชงค์ อริยะพุทธิพงศ์ และ อานนท์ศักดิ์ วรวิชญ์ (2548) พบว่าจิตสำนึกในด้านการให้บริการ (Service Orientation) นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะ 3 ด้าน คือ 1) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) 2) การส่งมอบบริการ (Service Delivery) และ 3) การมีส่วนร่วม (Participation)

Payne and Webber (2006) (อ้างถึงในภุชงค์ อริยะพุทธิพงศ์ และ อานนท์ศักดิ์ วรวิชญ์ (2548) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการให้บริการ เป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ (loyalty) 2) การส่งมอบบริการ (Service Delivery) และ 3) ความเอื้อเฟื้อ (Altruism)

6.3 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรตำรวจ

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรตำรวจในประเทศไทย

ชัชวาลย์ สุขสมจิตร (2534) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี 2) ด้านประสบการณ์ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ 4) ด้านบุคลิกภาพ และ 5) ด้านความสามารถอื่นๆ ว่าเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวน

ณรงค์ อัมภักย์ (2544) ศึกษาจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน โดยศึกษาหลักแห่งจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ปัจจัยที่มีผลต่อการนำแนวทางการเสริมสร้างและมาตรการบังคับใช้จรรยาบรรณพนักงานสอบสวนไปปฏิบัติ และเพื่อเสนอข้อเสนออันอาจจะเป็นประโยชน์ในการนำแนวทางการเสริมสร้างและมาตรการบังคับใช้จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนไปปฏิบัติ และผลการศึกษาพบว่าจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนที่ตั้งเป็นไปตามหลักแห่งจรรยาบรรณที่ดีทั้ง 7 ประการ คือ 1) ช่วยควบคุมมาตรฐานของงานสอบสวน 2) ควบคุมจริยธรรมของพนักงานสอบสวน 3) ส่งเสริมมาตรฐานของงานสอบสวน 4) ส่งเสริมจริยธรรมของพนักงานสอบสวน 5) ช่วยลดปัญหาอาชญากรรม ความเห็นแก่ตัว 6) ช่วยเน้นให้เห็นภาพพจน์ที่ดีของพนักงานสอบสวน และ 7) ช่วยพิทักษ์สิทธิทางกฎหมายสำหรับพนักงานสอบสวนให้เป็นไปอย่างถูกต้องคลองธรรม โดยมีแนวทางการเสริมสร้างและมาตรการบังคับใช้จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้พนักงานสอบสวนมีจรรยาบรรณตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการ

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์การตำรวจในต่างประเทศ

Malany E. Baehn (1960) (อ้างถึงในประเสริฐ เมฆมณี, 2519) ได้ทำการวิจัยบุคลิกลักษณะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของตำรวจ เพื่อเป็นแนวทางคัดเลือกตำรวจที่เหมาะสมโดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. สามารถปฏิบัติงานได้จำเจทุกวัน
2. มีความรู้รอบตัวดี
3. มีความสามารถในการคาดการณ์เหตุการณ์ได้ล่วงหน้า
4. มีความสามารถประเมินความรุนแรงของปัญหาได้ดี
5. มีการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว
6. มีความสามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่
7. สามารถปรับตัวเข้ากับคนประเภทต่างๆ ได้ดี
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีความอดทนต่อคำหยาบคายและการทำร้ายจากประชาชน
10. รู้จักการควบคุมตนเอง
11. มีความเข้าใจในปัญหาข้อขัดแย้งทางสังคม
12. สามารถทำงานประสานกับกลุ่มอื่น ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ
13. มีทักษะการสอบสวนเบื้องต้น
14. มีความอดทนต่อความเครียดได้ทุกรูปแบบ
15. การแสดงความกล้าหาญขณะเผชิญอันตราย
16. วางตัวเป็นกลาง

17. มีนโยบายและคุณธรรมประจำใจ
18. ส่งเสริมตนเอง ศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายอยู่เสมอ

6.4 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนรู้

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนรู้ในประเทศไทย

บุญชม ศรีสะอาด (2533) ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่หนึ่ง การพัฒนารูปแบบและการทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ ในส่วนของการพัฒนารูปแบบนั้น ดำเนินการโดยวิเคราะห์ลำดับขั้นในการทำวิทยานิพนธ์ หลักการเขียนรายงานการวิจัย จุดบกพร่องที่มักจะพบในการทำวิทยานิพนธ์ ฯลฯ แล้วนำองค์ประกอบเหล่านั้นมาสร้างเป็นรูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นจะเป็นขั้นตอนที่สอง คือ การนำรูปแบบดังกล่าวไปทดสอบ และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ

สมาน อัสวภูมิ (2537) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารการประถมศึกษาในระดับจังหวัด ขั้นตอนการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้น ได้แก่ 1) การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักการและข้อมูลพื้นฐานประกอบการสร้างรูปแบบ 2) การสร้างรูปแบบขั้นต้น 3) การประมวลความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรูปแบบ และ 4) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์

อำนาจ บัวศิริ (2539) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบมหาวิทยาลัยสงฆ์สงฆ์นานาชาติในประเทศไทย ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาองค์ประกอบและภารกิจของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในปัจจุบันและมหาวิทยาลัยสงฆ์นานาชาติ 2) การประชุมสัมมนาเรื่องรูปแบบมหาวิทยาลัยสงฆ์นานาชาติในประเทศไทย 3) การตรวจสอบรูปแบบในการนำรูปแบบมหาวิทยาลัยสงฆ์นานาชาติในประเทศไทยไปดำเนินการ 4) การเปรียบเทียบองค์ประกอบและภารกิจของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในปัจจุบันกับมหาวิทยาลัยสงฆ์นานาชาติในประเทศไทย

พูลสุข หิงคานนท์ (2540) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการจัดองค์การของวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข แบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 5 ขั้น คือ 1) การศึกษาเอกสารเพื่อกำหนดกรอบการวิจัย 2) การศึกษาสภาพปัญหาการจัดองค์การ 3) การสร้างรูปแบบการจัดองค์การ

วิทยาลัยในขั้นต้น 4) การทดสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบขั้นต้น โดยการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ และ 5) ปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบให้สมบูรณ์

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนรู้ในต่างประเทศ

Breiner, Stritzke and Lang (1999) ทำการวิจัยเรื่องการหลีกเลี่ยงการเข้าใกล้ภาวะติดแอลกอฮอล์ เดิมเป็นที่เข้าใจกันว่าปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการดื่ม คือความอยากเสพแต่จากการศึกษาโดยละเอียด พบว่าน่าจะมีตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดื่มด้วย ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองแบบสมบูรณ์ (Comprehensive Model) ซึ่งครอบคลุมตัวแปรสำคัญ เช่น การตามใจและการยับยั้งชั่งใจ (Indulgence and Restraint) ปัจจัยภูมิหลัง (Historical Factors) ปัจจัยสถานการณ์ปัจจุบัน (Current Factors) ความคาดหวัง (Expectancies) แรงจูงใจ (Motivations) อารมณ์รักและชิงในสิ่งเดียวกันของบุคคลคนเดียว (Ambivalence) เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองแบบสมบูรณ์นี้ทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีประโยชน์ต่อการป้องกันและแก้ไขการติดแอลกอฮอล์อย่างแท้จริง

Lee, M.R. (2000) ทำการวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพของประชากรมักใช้อัตราการตายของประชากรเป็นตัวชี้วัด ซึ่งปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้อัตราการตายลดลงนั้น เชื่อว่าเกิดจากการที่ประชากรมีภาวะสุขภาพและการศึกษาดีขึ้นแต่ปัจจัยทั้งสองประการดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะเป็นข้อสรุปทางทฤษฎีได้ ดังนั้นในแบบจำลองแบบสมบูรณ์ (Comprehensive Model) ที่ใช้ศึกษาอัตราการตายของประชากร จึงต้องมีตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและครอบคลุมมากที่สุด เช่น อัตราการแพร่กระจายของวัตถุพิษและเทคโนโลยี ดัชนีสารสนเทศ การเข้ารับการรักษาพยาบาล ปริมาณแคลอรีที่บริโภคแต่ละวัน อัตราการรู้หนังสือ การใช้สิทธิทางการเมือง เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบ จริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน จิตสำนึกการบริการ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิจัยนี้ แล้วนำมาสังเคราะห์เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า

โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง จริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ จรรยาบรรณของพนักงาน

สอบสวน จิตสำนึกการบริการ และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อกำหนดเป็นกรอบในการวิจัยและพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกบริการของข้าราชการตำรวจไทยดังนี้

ปัจจัยนำเข้า

1. ศึกษากรอบแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกการบริการ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978)

2. กระบวนการ

กระบวนการ เป็นขั้นตอนที่ดำเนินการนำปัจจัยนำเข้าทั้งหมดมากำหนดเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

2.1 พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน)

2.1.1 วิเคราะห์หาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

2.1.1.1 การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ประกอบด้วย

1) ศึกษากรอบแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เช่น จากเอกสารของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และแผนปฏิบัติงานราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ ประมวลจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษากรอบแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1.2 ศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ว่ามีหลักปฏิบัติอย่างไรในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากสถานีตำรวจที่ได้รับรางวัลโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 (Best Practice) จำนวน 5 สถานีตำรวจ จาก 5 ภูมิภาค

2.1.1.3 ชั้นวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน โดยนำข้อมูลจากการลงพื้นที่เพื่อสังเกตพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไทยตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อหาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

2.1.1.4 ศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับผลของการวิเคราะห์

หาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีแนวทางดังนี้

1) คัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำการตรวจสอบผลการวิเคราะห์หลัก

ที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

2) พัฒนาเครื่องมือวิจัย โดยมี

(1) เอกสารที่ได้จากการวิเคราะห์หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ

เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

(2) แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อยืนยันหลักที่ต้องยึดถือ

ปฏิบัติของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ

2.1.2 จัดทดลองเพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ

ของข้าราชการตำรวจไทย

2.1.2.1 คัดเลือกกลุ่มทดลอง

2.1.2.2 พัฒนาเครื่องมือวิจัยที่ได้จากขั้นตอนที่ 2.1.1

2.1.2.3 จัดทดลองกับกลุ่มทดลอง

2.1.2.4 เก็บข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

2.2.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง

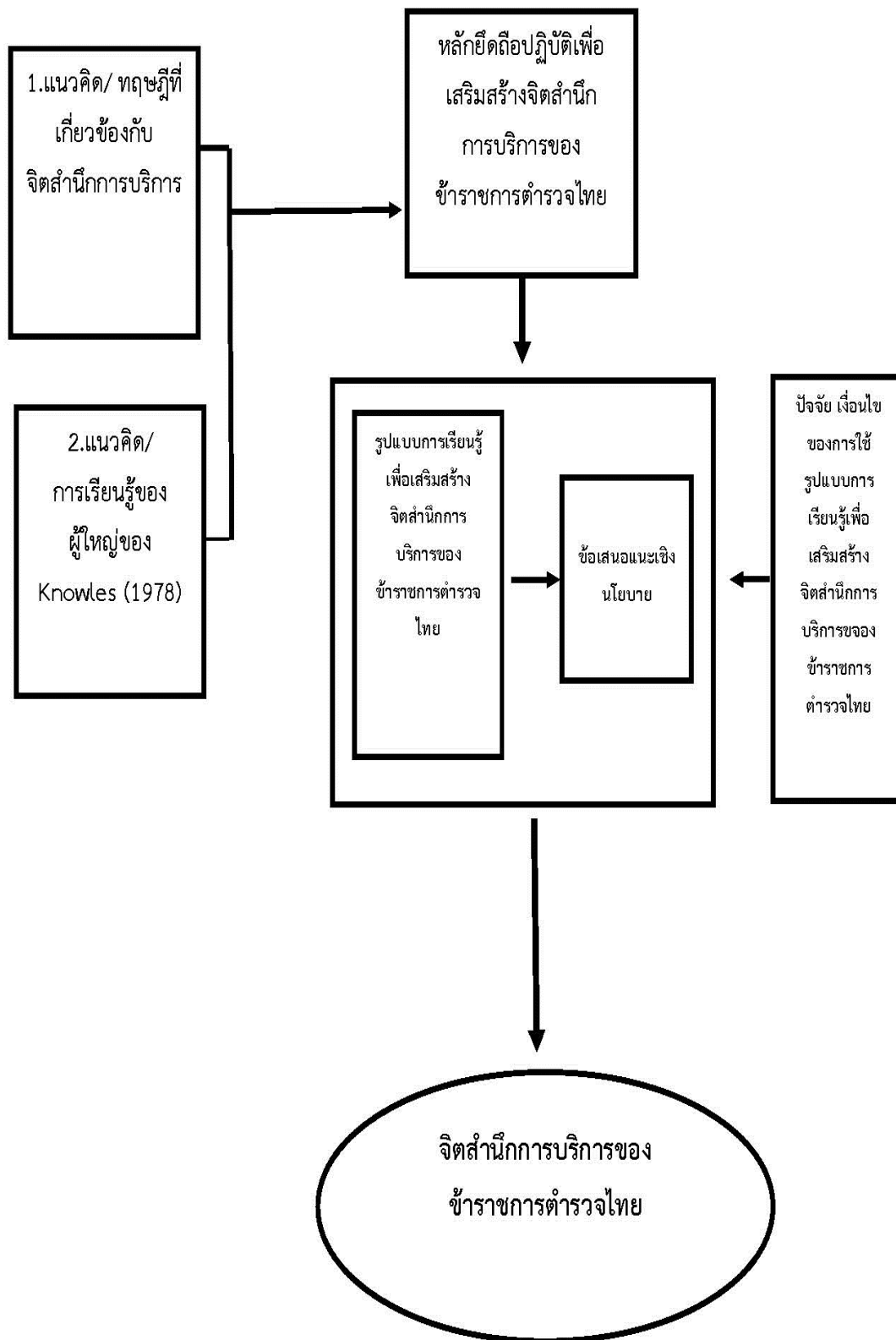
2.2.2 จัดทำ Focus Group โดยระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

2.3.3 สรุปผลที่ได้จากการทำ Focus Group

3. ผลลัพธ์

จากการบูรณาการ และการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากขั้นตอนที่ 2.1-2.2 จากกรอบแนวคิดจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ทำให้ได้ผลผลิตคือ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และเมื่อนำรูปแบบการเรียนรู้นี้ไปทดลองใช้และพัฒนาข้าราชการตำรวจแล้ว ผลลัพธ์ที่ได้คือ จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาผลลัพธ์ ปัจจัย เงื่อนไข ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสนอเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อไป โดยเสนอเป็นแผนภาพกรอบแนวคิดดังนี้

แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 2) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีขั้นตอนการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ขั้นตอนการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เพื่อหาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และลงพื้นที่ เพื่อจัดเก็บข้อมูลภาคสนามจากกรณีศึกษาที่ดี (Best Practice) จากสถานีตำรวจที่ได้รับคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานีตำรวจ จาก 5 ภูมิภาค ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง และสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ด้วยการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจเพื่อยืนยันหลักยึดถือปฏิบัติของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้น แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อหาหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิยืนยันหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น แล้วพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยต่อไป

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ซึ่งประกอบด้วย

- (1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- (2) พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547
- (3) แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2564 และแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2558 - 2559
- (4) ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551
- (5) จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554
- (6) รายงานโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชน พ.ศ. 2554- 2557
- (7) แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการของตำรวจต่างประเทศ ได้แก่ Character and Cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work เป็นต้น

2) โดยการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลภาคสนามจากกรณีศึกษาที่ดี (Best Practice) จากการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลสถานีตำรวจที่ได้รับคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานีตำรวจ จาก 5 ภูมิภาค ด้วยการสังเกตเพื่อยืนยันหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นจากการสังเคราะห์เอกสาร สถานีตำรวจที่ได้รับคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานีตำรวจ จาก 5 ภูมิภาค ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่น ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557 โดยสถานีตำรวจที่จัดเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต ได้แก่ 1) ภาคตะวันออก สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี 2) ภาคกลาง สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี 3) ภาคเหนือ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ 4) ภาคใต้ สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร โดยผู้วิจัยลงพื้นที่ ดังนี้

- (1) ภาคตะวันออก สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2558 และ วันที่ 20-23 มีนาคม พ.ศ. 2558
- (2) ภาคกลาง สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี ระหว่างวันที่ 27 – 30 มีนาคม พ.ศ. 2558
- (3) ภาคเหนือ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ระหว่างวันที่ 3 – 6 เมษายน พ.ศ. 2558
- (4) ภาคใต้ สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง ระหว่างวันที่ 17 -19 เมษายน พ.ศ.2558
- (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ระหว่างวันที่ 25 – 28 เมษายน พ.ศ. 2558

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปลักษณะสำคัญ และจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่วิเคราะห์ ในเรื่องหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1.4 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น ส่งข้อมูลให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสม ก่อนพัฒนาเครื่องมือวิจัยชุดต่อไป

ผลการตรวจสอบข้อมูลหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นจำนวน 8 ข้อนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านเห็นด้วยกับหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น และสามารถนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือวิจัยในขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์หาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากการสังเคราะห์เอกสาร และการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) มาพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วยกรูปแบบดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาและองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้ปรับแก้รูปแบบการเรียนรู้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

และผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการจัดทดลองที่สถานีตำรวจจำนวน 1 สถานี ตำรวจ โดยจัดทดลองกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านการสอบสวนที่สถานีตำรวจดังกล่าว จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย

2.1 วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์หาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากการสังเคราะห์เอกสาร และการลงพื้นที่เพื่อยืนยันหลักยึดถือ ปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นตามขั้นตอน ที่ 1 และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) และแนวคิดการ เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ใน ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มา พัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วนำ รูปแบบดังกล่าว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาและองค์ประกอบของรูปแบบการ เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ก่อนจัดทดลองที่สถานีตำรวจ จำนวน 1 สถานีตำรวจกับกลุ่มทดลองที่เป็นข้าราชการตำรวจ เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อ เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ได้แก่ แบบตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ง) โดยผู้วิจัยได้นำแบบตรวจสอบรูปแบบ การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ภาคผนวก ค) ตรวจสอบความถูกต้องขององค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ภาคผนวก ค) ตรวจสอบความถูกต้องขององค์ประกอบของ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยตาม (ภาคผนวก ง)

การวัดคุณภาพของเครื่องมือ สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนน ตามเกณฑ์ แล้วนำผลที่ได้มาพิจารณาคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนี

ความสอดคล้อง (The Index of Item Objective Congruence : IOC) เพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ศึกษากับวัตถุประสงค์ประสงค์ (Item – Objective Congruency Index: IOC) หากพบว่าค่าของดัชนีมีมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าแบบวิเคราะห์เอกสารมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และหากข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

สูตร	IOC	=	R/N
	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	R	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
	N	แทน	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย 1) ความเหมาะสมของหลักการและแนวคิด 2) ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์การเรียนรู้ 3) ความเหมาะสมของเนื้อหาตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 4) ความเหมาะสมของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 5) ความเหมาะสมของกิจกรรมการเรียนรู้ 6) ความเหมาะสมของผู้สอน และ 7) ความเหมาะสมของการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ นั้น ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (รายชื่อภาคผนวก ค) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน จำนวน 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจ จำนวน 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษา จำนวน 2 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการจำนวน 1 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เห็นด้วยกับองค์ประกอบและเนื้อหาในองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แต่ให้ผู้วิจัยไปปรับแก้ไขให้มีความเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแก้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ก่อนจัดทดลองต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จัดทดลองกับสถานีตำรวจจำนวน 1 สถานีตำรวจ

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ

ตำรวจไทย ผ่านความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน และปรับแก้ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยจัดทดลองกับสถานีตำรวจจำนวน 1 สถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครกับข้าราชการตำรวจ จำนวน 3 ท่าน ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ – 29 มีนาคม พ.ศ. 2558 เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และหาปัจจัยเงื่อนไขของการนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หลังจากนั้นผู้วิจัยสรุปผลการทดลองที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และผู้วิจัยปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนสรุปผลข้อมูลทั้งในใส่ในรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ด้วยการจัดทดลองกับกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ที่สถานีตำรวจ จำนวน 1 สถานีตำรวจ โดยการจัดทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างในการทดลอง ผู้วิจัยได้ทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน โดยคัดเลือกสถานีตำรวจ 1,577 สถานีตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) จากจังหวัดทั้งหมด 77 จังหวัด โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งพื้นที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

ภาคเหนือ ได้แก่ โรงพักในพื้นที่ ตำรวจภูธรภาค 5 และ โรงพักในเขตพื้นที่ ตำรวจภูธรภาค 6 ประกอบด้วย ก.จว.น่าน ก.จว.พะเยา ก.จว.ลำปาง ก.จว.ลำพูน ก.จว.เชียงราย ก.จว.เชียงใหม่ ก.จว.แพร่ ก.จว.แม่ฮ่องสอน ก.จว.กำแพงเพชร ก.จว.ตาก ก.จว.นครสวรรค์ ก.จว.พิจิตร ก.จว.พิษณุโลก ก.จว.สุโขทัย ก.จว.อุตรดิตถ์ ก.จว.อุทัยธานี และ ก.จว.เพชรบูรณ์

ภาคกลาง ได้แก่ โรงพักในเขตพื้นที่ ตำรวจภูธรภาค 1 โรงพักในเขตพื้นที่ ตำรวจภูธรภาค 7 และ โรงพักในเขตพื้นที่ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ประกอบด้วย ก.จว.ชัยนาท ก.จว.นนทบุรี ก.จว.ปทุมธานี ก.จว.พระนครศรีอยุธยา ก.จว.ลพบุรี ก.จว.สมุทรปราการ ก.จว.สระบุรี ก.จว.สิงห์บุรี ก.จว.อ่างทอง ก.จว.กาญจนบุรี ก.จว.นครปฐม ก.จว.ประจวบคีรีขันธ์ ก.จว.ราชบุรี ก.จว.สมุทรสงคราม ก.จว.สมุทรสาคร ก.จว.สุพรรณบุรี และ ก.จว.เพชรบุรี

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ โรงพักในพื้นที่ ตำรวจภูธรภาค 3 และ โรงพักในเขตพื้นที่ ตำรวจภูธรภาค 4 ประกอบด้วย ก.จว.ชัยภูมิ ก.จว.นครราชสีมา ก.จว.บุรีรัมย์ ก.จว.ยโสธร

ภ.จว.ศรีสะเกษ ภ.จว.สุรินทร์ ภ.จว.อำนาจเจริญ ภ.จว.อุบลราชธานี ภ.จว.กาฬสินธุ์ ภ.จว.ขอนแก่น
ภ.จว.นครพนม ภ.จว.บึงกาฬ ภ.จว.มหาสารคาม ภ.จว.มุกดาหาร ภ.จว.ร้อยเอ็ด ภ.จว.สกลนคร
ภ.จว.หนองคาย ภ.จว.หนองบัวลำภู ภ.จว.อุดรธานี และ ภ.จว.เลย

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ โรงพักในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 2 ประกอบด้วย ภ.จว.
จันทบุรี ภ.จว.ฉะเชิงเทรา ภ.จว.ชลบุรี ภ.จว.ตราด ภ.จว.นครนายก ภ.จว.ปราจีนบุรี ภ.จว.ระยอง
และ ภ.จว.สระแก้ว

ภาคใต้ ได้แก่ โรงพักในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 8 โรงพักในเขตพื้นที่ตำรวจภูธร
ภาค 9 และ โรงพักในเขตพื้นที่ศูนย์อำนวยการรักษาความสงบจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย
ภ.จว.กระบี่ ภ.จว.ชุมพร ภ.จว.นครศรีธรรมราช ภ.จว.พังงา ภ.จว.ภูเก็ต ภ.จว.ระนอง ภ.จว.สุราษฎร์
ธานี ภ.จว.ตรัง ภ.จว.พัทลุง ภ.จว.สงขลา ภ.จว.สตูล ภ.จว.นราธิวาส ภ.จว.ปัตตานี และ ภ.จว.ยะลา

2) ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโรงพัก โดยใช้วิธีการจับฉลาก โดยเขียนชื่อโรงพักทั้งหมด
77 จังหวัด แล้วทำการคัดเลือก โดยวิธีจับฉลาก ทำให้ได้โรงพัก 1 โรงพัก เป็นกลุ่มตัวอย่างในการ
ทดลองได้แก่โรงพักในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการ

1) ผู้วิจัยติดต่อพื้นที่สถานีตำรวจเพื่อทำการจัดเก็บข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์
จากผู้กำกับสถานีตำรวจ และขอความอนุเคราะห์จัดข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงาน
สอบสวน จำนวน 3 ท่าน (ผู้วิจัยคัดเลือกโดยเฉพาะเจาะจง) เข้ารับการอบรมตามรูปแบบการเรียนรู้
เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามระยะเวลาตามที่กำหนด

2) ผู้วิจัยลงพื้นที่สถานีตำรวจ เพื่อจัดเก็บข้อมูลความต้องการเรียนรู้จากข้าราชการ
ตำรวจ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกให้เข้าร่วมกลุ่มทดลองทั้ง 3 ท่าน โดยโทรศัพท์นัดหมายวัน เวลาที่สะดวกใน
การจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำมาพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ และวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมและตรงกับ
ความต้องการของข้าราชการตำรวจ

3) ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย โดยนำข้อมูลวิธีการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยมา
พัฒนาในรูปแบบการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) หลักการและแนวคิด 2) วัตถุประสงค์การเรียนรู้
3) องค์ประกอบจิตสำนึกการบริการ 4) กระบวนการจัดการเรียนรู้ 5) กิจกรรมการเรียนรู้
6) ผู้สอน และ 7) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

4) ผู้วิจัยได้จัดทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทย โดยจัดทดลองกับข้าราชการตำรวจที่ผู้วิจัยคัดเลือก ทั้ง 3 ท่าน ระหว่างวันที่
21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 – 29 มีนาคม พ.ศ. 2559

5) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ผลงาน หลักฐานการวิจัย และผลการเรียนรู้ทุกระยะ โดยดำเนินการบันทึก รวบรวมผล เพื่อดำเนินการสรุปผลการวิจัยทั้งหมด

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ได้แก่

1) แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ (ภาคผนวก ข) ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาเพื่อสอบถามวิธีการเรียนรู้ ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และสถานที่ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง มีข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ

2) แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 32 วัน (ภาคผนวก จ)

3) คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 กิจกรรม ตามหลักยึดถือปฏิบัติ 8 ประการเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ฉ)

4) แบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ช) ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีจำนวน 20 ข้อ โดยใช้เครื่องมือนี้ในการวัดระดับพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น โดยเป็นการวัดข้าราชการตำรวจก่อนเข้าร่วมทดลอง (Pre-Test) และหลังเข้าร่วมทดลอง (Post-Test) เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

5) แบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ซ) ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาเพื่อวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีจำนวน 80 ข้อ โดยใช้เครื่องมือนี้ในการวัดระดับทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น โดยเป็นการวัดข้าราชการตำรวจก่อนเข้าร่วมทดลอง (Pre-Test) และหลังเข้าร่วมทดลอง (Post-Test) เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

6) แบบประเมินผลความพึงพอใจ (ภาคผนวก ฉ) ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินผลเพื่อวัดผลความพึงพอใจการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หลังจากจัดกิจกรรม

การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ครบทุกกิจกรรมแล้ว มีจำนวน 8 ข้อคำถาม

7) แบบสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ก) ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชนที่ติดต่อกับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความคงทนของ กิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสัมภาษณ์ขึ้น เพื่อใช้ในการตรวจสอบความคงทนของการ ปฏิบัติตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่เกิดขึ้นกับ ข้าราชการตำรวจกลุ่มทดลอง โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงาน และประชาชนที่ติดต่อกับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง มีจำนวน 3 ข้อ คำถาม

8) แบบสอบถามปัจจัย เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ก) ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามปัจจัย เงื่อนไขของ การใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เพื่อใช้สอบถาม ปัจจัย เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย

3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวัดคุณภาพของเครื่องมือ สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้ คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลที่ได้มาพิจารณาคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่า ดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item Objective Congruence : IOC) เพื่อตรวจสอบความ ตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ศึกษา กับ วัตถุประสงค์ประสงค์ (Item – Objective Congruency Index: IOC) หากพบว่าค่าของดัชนีมี มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าแบบวิเคราะห์เอกสารมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ การวิจัย และหากข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

สูตร	IOC	=	R/N
	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	R	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
	N	แทน	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

1) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือแบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทย เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ (ภาคผนวก ข) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน (รายชื่อในภาค

ผนวก ก) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ โดยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษา และความตรงของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แล้วนำเครื่องมือที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประเมินข้อคำถามว่าสามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลที่ได้มาพิจารณาคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item Objective Congruence : IOC) เพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ศึกษา กับ วัตถุประสงค์ประสงค์ (Item – Objective Congruency Index: IOC) หากพบว่าค่าของดัชนีมีมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าแบบวิเคราะห์เอกสารมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และหากข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

สรุปผลค่า IOC แบบสอบถามความต้องการการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ มีข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ คำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.80 มี 25 ข้อ และค่านวนค่า IOC เท่ากับ 0.60 มี 2 ข้อ ดังนั้น แบบสอบถามความต้องการการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ สามารถนำไปใช้ได้ 27 ข้อ (ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป) และข้อคำถามที่ได้ค่าคะแนน 0.60 จำนวน 2 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขภาษาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้แบบสอบถามความต้องการการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการ มีข้อคำถามทั้งหมด 27 ข้อ

2) ผู้วิจัยนำแบบตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ง) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก ค) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีจำนวน 7 ข้อ คำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.86 จำนวน 5 ข้อ และค่านวนค่า IOC เท่ากับ 0.71 จำนวน 2 ข้อ

ดังนั้น แบบตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 7 ข้อ สามารถนำไปใช้ได้ 7 ข้อ (ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป)

3) ผู้วิจัยนำแบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ข) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก ค) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษา และความตรงของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แล้วนำเครื่องมือที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ประเมินข้อคำถามว่าสามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลที่ได้มาพิจารณาคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item Objective Congruence : IOC) เพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความ

สอดคล้องระหว่างประเด็นที่ศึกษากับวัตถุประสงค์ประสงค์ (Item - Objective Congruency Index: IOC) หากพบว่าค่าของดัชนีมีมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าแบบวิเคราะห์เอกสารมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และหากข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

สรุปผลค่า IOC แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.86 มี 18 ข้อ และค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.71 มี 2 ข้อ ดังนั้น แบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยสามารถนำไปใช้ได้ 20 ข้อ (ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป) และข้อคำถามที่ได้ค่าคะแนน 0.60 จำนวน 2 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขภาษาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้แบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

4) ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ข) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก ค) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีจำนวน 80 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 20 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.86 จำนวน 33 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.71 จำนวน 14 ข้อ และค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.57 จำนวน 13 ข้อ

ดังนั้นแบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยจำนวน 80 ข้อ สามารถนำไปใช้ได้ 80 ข้อ (ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป) และข้อคำถามที่ได้ค่าคะแนน 0.60 จำนวน 15 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขภาษาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้แบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีข้อคำถามทั้งหมด 80 ข้อ

5) ผู้วิจัยนำแบบประเมินผลความพึงพอใจ (ภาคผนวก ฉ) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก ค) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีจำนวน 8 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 7 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.86 จำนวน 1 ข้อ

ดังนั้นแบบประเมินผลความพึงพอใจ จำนวน 8 ข้อ สามารถนำไปใช้ได้ 8 ข้อ (ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป)

6) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ (ภาคผนวก จ) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (รายชื่อในภาคผนวก ค) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีจำนวน 3 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 2 ข้อ ค่าจำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.86 จำนวน 1 ข้อ

ดังนั้นแบบสัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อ สามารถนำไปใช้ได้ 3 ข้อ (ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป)

7) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปัจจัย เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ฉ) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน

(รายชื่อในภาคผนวก ค) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีจำนวน 28 ข้อ คำนวนค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 15 ข้อ คำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.86 จำนวน 7 ข้อ คำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.71 จำนวน 4 ข้อ และคำนวนค่า IOC เท่ากับ 0.57 จำนวน 2 ข้อ

ดังนั้นแบบสอบถามปัจจัย เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 28 ข้อ สามารถนำไปใช้ได้ 28 ข้อ (ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป) และข้อคำถามที่ได้ค่าคะแนน 0.57 จำนวน 2 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขภาษาร่วมกับ อาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้แบบสอบถามปัจจัย เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีข้อคำถามทั้งหมด 28 ข้อ

3.6 การทดลองเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ช) และ ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ซ) ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) กับข้าราชการตำรวจ (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ที่เข้ารับการอบรมที่สถาบันส่งเสริมงานสอบสวน สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ อำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม จำนวน 35 ท่าน ในวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2559 แต่ เครื่องมือ 1) แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการ บริการ (ภาคผนวก ข) 2) แบบตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ง) 3) แบบประเมินผลความพึงพอใจ (ภาคผนวก ฉ) 4) แบบ สัมภาษณ์ (ภาคผนวก ฉ) 5) แบบสอบถามปัจจัย เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ฎ) ผู้วิจัยไม่ได้ทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) และผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับ กลุ่มตัวอย่างโดยทดลองกับข้าราชการ ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่มาเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานสอบสวน ที่สถาบัน ฝึกอบรมพนักงานสอบสวนกลาง อำเภอศาลายา จังหวัดนครปฐม และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach :1970 : 161)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \sum S^2 \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

ΣS	แทน	ผลรวมขอค่าคะแนนเป็นรายข้อ
S	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.70 – 0.95 และเมื่อผู้วิจัยดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นต้องให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ระดับ 0.70-0.95 จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเชื่อมั่นได้ แล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา และเมื่อผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาจึงนำไปเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

ผลค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบักของค่าทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) มีดังนี้

ก. แบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ข) จำนวน 20 ข้อ ได้ค่าคะแนนที่ 0.871 แปลความหมายได้ว่าข้อคำถามทุกข้อคำถามสามารถนำไปใช้จัดเก็บข้อมูลได้

ข. แบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ภาคผนวก ข) จำนวน 80 ข้อ แยกออกเป็น 1) แบบวัดทัศนคติจำนวน 40 ข้อ ได้ค่าคะแนนที่ 0.933 แปลความหมายได้ว่าข้อคำถามทุกข้อคำถามสามารถนำไปใช้จัดเก็บข้อมูลได้ และ 2) แบบวัดพฤติกรรมจำนวน 40 ข้อ ได้ค่าคะแนนที่ 0.947 แปลความหมายได้ว่าข้อคำถามทุกข้อคำถามสามารถนำไปใช้จัดเก็บข้อมูลได้

3.7 ดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยได้ทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจ โดยจัดทดลองกับข้าราชการตำรวจจำนวน 3 ท่าน ที่สถานีตำรวจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 – 29 มีนาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 32 วัน โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ที่ได้พัฒนาขึ้น หลังจากจบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผู้วิจัยได้สอบถามปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน และผู้วิจัยได้สอบถามความคงทนที่เกิดขึ้นของการประพฤติกและปฏิบัติตนตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา เพื่อนข้าราชการตำรวจ และประชาชนที่มาติดงานที่สถานีตำรวจ

3.8 สรุปผลการทดลอง

ผู้วิจัยสรุปผลจากการทดลองทั้งหมด เพื่อจัดทำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตลอดจนปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการ

เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วนำรูปแบบดังกล่าวผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนจัดทำเครื่องมือต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และปัจจัยเงื่อนไข ของการใช้ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยนำเสนอในการจัดสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบจำนวน 4 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษาจำนวน 4 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจจำนวน 2 ท่าน และ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการจำนวน 2 ท่าน ในวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2558 หลังจากการจัดสนทนากลุ่มแล้วผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนการจัดสนทนากลุ่มเพื่อตรวจสอบข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย(ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มีดังนี้

4.1 กำหนดประเด็นคำถามหรือหัวข้อเรื่องที่จะจัดสนทนากลุ่ม

4.2 กำหนดผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบจำนวน 4 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษาจำนวน 4 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจจำนวน 2 ท่าน และ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการจำนวน 2 ท่าน โดยจัดสนทนากลุ่มในวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2558

4.3 จัดเตรียมแนวทางการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจัดเตรียมแนวทางการสนทนา โดยการจัดทำเอกสารการสนทนากลุ่มประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์การสนทนากลุ่ม
2. สรุ่ยย่อวิทยานิพนธ์

3. รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

4. ประเด็นสนทนากลุ่ม (รายละเอียดในภาคผนวก ค)

4.4 ผู้วิจัยได้จัดเตรียมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ในการจัดและสนับสนุนการสนทนากลุ่มจำนวน 3 ท่าน โดยมีหน้าที่ดังนี้

1. จัดเตรียมห้องประชุม

2. แจกเอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม

3. บันทึกผลการสนทนากลุ่ม ด้วยแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มและเครื่องบันทึกเสียง

4. สรุปผลการสนทนากลุ่ม

4.5 ดำเนินการสนทนากลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยจัดสนทนากลุ่มในวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2559 เวลา 13.00 น. – 16.00 น. ณ ห้อง 823 ชั้น 8 อาคารพระมิ่งขวัญ การศึกษาไทย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.6 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ มาสรุปเป็นประเด็นเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วนำข้อมูลที่ได้และปัจจัย เงื่อนไข ของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จัดทำเป็น รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เรื่องการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการสร้างความจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Knowles, 1978) โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 วัตถุประสงค์ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 2 ผลการนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1.1 ผลการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูล เพื่อหาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ซึ่งประกอบด้วย

- 1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 2) พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547
- 3) แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 และแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2558 - 2559
- 4) คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551
- 5) ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551
- 6) จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554
- 7) รายงานโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชน พ.ศ. 2557- 2558

8) แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการบริการประชาชนของตำรวจต่างประเทศ ได้แก่ Character and Cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work เป็นต้น

จากการรวบรวมเอกสารข้างต้นทำให้ได้หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติของข้าราชการตำรวจไทยทั้งหมด 15 องค์ประกอบโดยอ้างอิงตามเอกสารที่ค้นพบดังนี้

ตารางที่ 9 หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสาร

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
1.การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2558 – 2559 คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551. ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน	ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่องและเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรหรือพระบรมราโชวาท มาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
	พ.ศ. 2554	
2.การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	<p>พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546</p> <p>พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2564</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2558 - 2559</p> <p>คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551</p> <p>รายงานโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชน พ.ศ. 2557- 2558</p> <p>ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551</p> <p>จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน</p>	<p>ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ</p>

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
	<p>พ.ศ. 2554</p> <p>Character and Cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work</p>	
<p>3. การตั้งใจทำงาน</p>	<p>พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2558 – 2559</p> <p>คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551</p> <p>ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551</p> <p>จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554</p> <p>Character and Cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint:The Moral Dimension of Police Work</p>	<p>ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ กำหนดไว้ และทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ</p>
<p>4. การมีความ</p>	<p>พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจ</p>	<p>การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของ</p>

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
<p>รับผิดชอบต่อหน้าที่</p>	<p>แห่งชาติ พ.ศ. 2547</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2558 – 2559</p> <p>คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551</p> <p>ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551</p> <p>จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554</p> <p>Character and Cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work</p>	<p>ข้าราชการตำรวจที่เป็นไปตามความคาดหวัง ตามตำแหน่งในอาชีพ หรือตำแหน่งที่สังคมกำหนดขึ้น ในที่นี้หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้านการสอบสวน ซึ่งโครงสร้างของบทบาทประกอบด้วย ลักษณะที่เฉพาะของแต่ละบุคคล การแสดงพฤติกรรมและตำแหน่งที่ครองอยู่ หรือพฤติกรรมที่ท่านในสังคมคาดหวัง</p>
<p>5.การช่วยเหลือประชาชน</p>	<p>พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564</p> <p>แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2558 –</p>	<p>การปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน้าที่ข้าราชการตำรวจ (พนักงานสอบสวน) ในการบริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ ตามกำลังและความสามารถที่ดำเนินการได้</p>

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
	<p>2559</p> <p>คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551</p> <p>รายงานโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชน พ.ศ. 2557- 2558</p> <p>ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551</p> <p>จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554</p> <p>Character and Cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work</p>	
6.การใช้กิริยา วาจาสุภาพ	<p>คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551</p> <p>ประมวลจรรยาบรรณและจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551</p> <p>จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554</p>	<p>การแสดงออกทางพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจที่สุภาพและใช้คำพูดที่สุภาพของข้าราชการตำรวจต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ</p>

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
7. การรู้จักควบคุมอารมณ์	คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2551 ประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554	การที่ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเองและเป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ
8. การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา	ประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554 Character and cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work	การประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจที่ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนในการอำนวยความสะดวกได้
9. การมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่	ประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554 Character and cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work	ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน โดยแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน
10. การเสียสละ	คู่มือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม	การประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
เพื่อประโยชน์ส่วนรวม	องค์กร ของคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ พ.ศ. 2551 ประมวลจรรยาบรรณและ จริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554	โดยมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความ ตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดย มีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำ ใดๆเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อ ส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน และของประเทศชาติ
11. การดำรงตน เหมาะสมและใช้ ชีวิตเรียบง่าย	ประมวลจรรยาบรรณและ จริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554	ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติตน โดยมี ความเป็นอยู่อย่างพอเพียง ดำเนินชีวิตโดย ยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้อง ไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ
12.การวางตนเป็น กลาง	ประมวลจรรยาบรรณและ จริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554 Character and cops: Ethics in policing และ Power and restraint: The moral dimension of police work	ความรู้สึกรู้สึกคิดและการไม่เลือกข้างฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง โดยปฏิบัติต่อประชาชนที่มารับ บริการบนสถานีตำรวจอย่างเท่าเทียมกัน และอย่างเสมอภาค
13. การมีความ ยุติธรรม	พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ พ.ศ. 2547 ประมวลจรรยาบรรณและ จริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ.	ความรู้สึกรู้สึกคิดและการปฏิบัติตนของ ข้าราชการตำรวจต่อประชาชนที่มาใช้ บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจ

หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	คำอธิบาย
	2551 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554 Character and Cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work	และสังคม
14. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้	จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2554 Character and cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ
15. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	Character and cops: Ethics in Policing และ Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work	ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้

นอกจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่วิจัยภาคสนามเพื่อจัดเก็บข้อมูลหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ในบริบทของข้าราชการตำรวจไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ซึ่งทำให้ข้อมูลจากเอกสารมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นอันเนื่องมาจากการค้นพบข้อมูลภาคสนามที่สอดคล้องกัน จากสถานีตำรวจที่ได้รับคะแนนโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่น (เฉพาะด้านความพึงพอใจต่อพนักงานสอบสวน) ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานีตำรวจจาก 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถานีตำรวจที่ได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุดเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ตามคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2557 จำนวน 5 สถานี ตำรวจ จาก 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต การปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจใน สถานีตำรวจตามหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียดการลงพื้นที่ดังนี้

1.1 ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี ตามคะแนน ประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ใน การจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2558 และ ระหว่างวันที่ 20 – 23 มีนาคม พ.ศ. 2558

1.2 ภาคกลาง ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี ตามคะแนนประเมิน โรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บ ข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2558 – 30 มีนาคม พ.ศ. 2558

1.3 ภาคเหนือ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ตามคะแนน ประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ใน การจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 3 – 6 เมษายน พ.ศ. 2558

1.4 ภาคใต้ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง ตามคะแนนประเมิน โรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บ ข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 17 – 19 เมษายน พ.ศ. 2558

1.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ตามคะแนนประเมินโรงพักเพื่อประชาชนดีเด่นเฉพาะด้านพนักงานสอบสวน ประจำปี พ.ศ. 2557 เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล โดยเข้าไปจัดเก็บข้อมูลที่สถานีตำรวจดังกล่าวระหว่างวันที่ 25 – 28 เมษายน พ.ศ. 2558

2. ข้อมูลการสังเกตพฤติกรรมของตำรวจปฏิบัติงานด้านการสอบสวนที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

จากการสังเกตพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสอบสวนทั้ง 5 ภูมิภาค ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ สถานี ตำรวจภูธรเมืองตรัง และสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร ด้วยการสังเกต โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกต พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในวันทำงานปกติและวันหยุดราชการ โดยสังเกตพฤติกรรมการ

ปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อย่างน้อยครั้งละ 30 นาที ซึ่งพบผลการสังเกตพฤติกรรมของทั้ง 5 สถานีตำรวจ ดังนี้

1. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการยกย่องและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยมีการนำภาพพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ตลอดจนภาพพระราชกรณียกิจของทั้งสองพระองค์ มาติดไว้บริเวณด้านหน้าสถานีตำรวจ
2. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยผู้วิจัยพบเห็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมกาการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว กระทั่งรถลันที่จะเข้ามาสอบถามประชาชน เมื่อขึ้นมาติดต่อกานบนสถานีตำรวจ
3. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมเต็มใจแนะนำช่วยเหลือประชาชน โดยให้คำปรึกษาประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ ในปัญหาคดีต่างๆ ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกระงับใจกับการใช้บริการสถานีตำรวจ
4. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมใช้กิริยาจาที่สุภาพในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ ไม่พูดจากระโชกโฮกฮากหรือตวาดหรือพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานี
5. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมควบคุมอารมณ์ได้ ไม่มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ไม่มีการใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน
6. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมตั้งใจทำงาน โดยมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานสอบสวนให้สำเร็จตามระยะเวลา และถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ กำหนดไว้ และทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ
7. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ โดยทำงานตามหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขณะเข้าเวรโดยตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ
8. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานวางตนเป็นกลาง โดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขณะปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน
9. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน โดยคำนึงถึงความยุติธรรม มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับรู้และเข้าใจขั้นตอนต่างๆ
10. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมกาการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามผลการดำเนินการ ให้โทรศัพท์สอบถามกับพนักงานสอบสวนได้ตลอดเวลา
11. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานโดยเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยใช้เงินส่วนตัวในการซื้ออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการทำงานและการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา เครื่องพิมพ์เอกสาร กระดาษ

12. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยการแต่งกาย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ และการมีองค์ความรู้ในการอธิบายขั้นตอนทางกฎหมายและขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ และมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสอบสวน โดยแสดงพฤติกรรมแนะนำประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ โกล่เกลี่ยคดีความให้กับประชาชนที่มาแจ้งความ และให้คำแนะนำกับประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจเป็นอย่างดี

13. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน โดยมีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

14. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดำรงตนให้เหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย โดยใช้ชีวิตอย่างสมถะเรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ ไม่ยึดติดกับวัตถุนิยม มุ่งเน้นการทำงานโดยให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจแห่งนี้สำคัญ

15. มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมรักการเรียนรู้ โดยแสดงออกถึงความสนใจในการเข้าอบรมหลักสูตร ต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดอบรมให้กับพนักงานสอบสวน ตลอดจนมีการพูดคุย ประเด็นทางด้านกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในขณะที่ปฏิบัติงาน หรือที่ร้านกาแฟ หรือยามว่างจากการปฏิบัติงาน ดังนี้

ผู้วิจัยยังพบว่าตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจทั้ง 5 สถานีตำรวจ มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมอื่นๆ ในการให้บริการประชาชน เช่น มีท่าทีเป็นมิตรกับประชาชนที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ สามารถจดจำชื่อและเรียกชื่อประชาชน สร้างความสนิทสนมและเป็นกันเองให้กับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมแสดงถึงความกระตือรือร้นในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยแสดงความสนใจกับประชาชนที่ขึ้นมาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เข้าไปสอบถามถึงสาเหตุที่ขึ้นมาบนสถานีตำรวจ และต้องการให้ตำรวจดำเนินการอะไรให้กับประชาชน ยกตัวอย่างเช่น ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์จำนวน 3 ท่านกระตือรือร้นและแสดงท่าทีเป็นมิตรกับประชาชนที่ขึ้นมาติดต่องาน และข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีจำนวน 2 ท่าน จำประชาชนที่มาติดต่องานและเรียกชื่อประชาชนได้อย่างสนิทสนม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบพฤติกรรมอื่นจำนวน 3 ข้อ ที่ช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากการลงพื้นที่ 5 สถานีตำรวจ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสาร ดังนี้

1. การมีความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความคิดและการแสดงพฤติกรรมในการเป็นผู้รักษาความยุติธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรีจำนวน 1 ท่าน และข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังจำนวน 1 ท่าน ได้แสดงพฤติกรรมไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใด จากประชาชนที่มาติดต่องาน แม้ว่าประชาชนจะเสนอเงินให้ข้าราชการตำรวจก็ตาม

2. การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความคิดและได้แสดงพฤติกรรมให้บริการประชาชนแบบเกินที่ประชาชนต้องการ โดยผู้วิจัยได้พบการให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวังจากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง จำนวน 1 ท่าน โดยข้าราชการตำรวจท่านนี้ได้รับรางวัลพนักงานสอบสวนดีเด่นประจำภาค 9 ได้ออกไปเยี่ยมเยียนประชาชนที่เป็นท่านเจ็บที่โรงพยาบาลเพื่อสอบถามอาการบาดเจ็บ และนัดคู่กรณีมาพูดคุยกันเพื่อไกล่เกลี่ยกัน

3. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความเข้าใจในวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนท้องถิ่นที่ตนปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้พบการแสดงพฤติกรรมเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร เนื่องจากสถานีตำรวจแห่งนี้อยู่ติดชายแดนประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมืองสะหวันเขต ทำให้ข้าราชการตำรวจหลายท่านพูดภาษาลาว และมีป้ายข้อความบนสถานีตำรวจเป็นภาษาลาวเช่นเดียวกัน และพบว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองตรังส่วนใหญ่พูดภาษาท้องถิ่นกับประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจ

สรุป ข้อมูลการลงพื้นที่เพื่อสังเกตการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่ามีหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การใช้กิริยาจาสุภาพ 5) การรู้จักควบคุมอารมณ์ 6) การตั้งใจทำงาน 7) การมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ 8) การวางตนเป็นกลาง 9) การมีความยุติธรรม 10) การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ 11) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 12) การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 13) การมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ 14) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 15) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 16) การมีความซื่อสัตย์สุจริต 17) การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง และ 18) การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น

ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยจัดกลุ่มใหม่นั้น เป็นการจัดกลุ่มหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ทำให้ได้หลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อดังนี้โดยใช้เกณฑ์การจัดกลุ่มหมวดหมู่ตามค่าที่มีลักษณะและความหมายที่ใกล้เคียงกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การช่วยเหลือประชาชน 3) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ 4) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 5) การตั้งใจทำงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

6) การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 7) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผู้วิจัยนำข้อมูลหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ สอบถามยืนยันหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน (รายชื่อตามภาคผนวก ก) เพื่อยืนยันหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นใหม่

ผู้วิจัยนำหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มาแยกเป็นด้านๆ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของข้าราชการตำรวจ (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ที่เกี่ยวข้องกับหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 2) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Action) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ พฤติกรรมที่ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติและการปฏิบัติตามกฎหมาย (Abidance)

1.2 ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการหาหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มาเป็นพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีขั้นตอนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ตามแนวทางการเรียนรู้ของ Knowles (1978) ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอแล้วในบทที่ 2 เป็นขั้นตอนหลักในการออกแบบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และผู้วิจัยได้นำแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) เข้ามาใช้ในขั้นตอนจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เป็นการจัดกิจกรรมโดยเน้นที่การฝึกปฏิบัติ (สมสิทธิ์ อัสตรนธิ, 2552) โดยเน้นที่การเรียนรู้จากตนเองผ่านกิจกรรมที่ผู้วิจัยจัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ที่ไม่ได้แยกขาดจากความเชื่อเดิมประสบการณ์เดิมของผู้เรียน มีการเปิดเผยความรู้สึกภายในใจของผู้เรียน มีความสัมพันธ์ด้วยใจระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และไปสู่เป้าหมายสุดท้ายคือการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยได้นำหลักจิตตปัญญาศึกษาไปประยุกต์ใช้ 2 ระดับด้วยกัน คือ 1) ประยุกต์ใช้ในระดับหลักการ คือนำหลักการจิตตปัญญาศึกษาไปประยุกต์และใช้ร่วมกับหลักการเดิมที่มีอยู่คือหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) เพื่อพัฒนากิจกรรมหรือกระบวนการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับข้าราชการตำรวจกลุ่มทดลอง เพราะผู้วิจัยต้องการให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองกับผู้วิจัยได้มีการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้ประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

ในการพัฒนาจิตใจของข้าราชการกลุ่มทดลองให้มีจิตสำนึกการบริการ โดยมีการเรียนรู้ของข้าราชการ ตำรวจกลุ่มทดลองผ่านประสบการณ์ตรงของพวกเขา ผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของพวกเขาเอง แล้วให้ข้าราชการตำรวจกลุ่มทดลองมีการสะท้อนการเรียนรู้ จากตัวของเขาเองและจากการพบกลุ่มในแต่ละครั้ง และทำให้ข้าราชการตำรวจมีการยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดจิตสำนึกการบริการอย่างแท้จริง และ 2) ประยุกต์ใช้ในระดับรูปแบบ คือการนำเครื่องมือวิธีการปฏิบัติ ตลอดจนกระบวนการของจิตตปัญญาศึกษา ไปปรับเสริม นำไปใช้ร่วมกับเครื่องมือเดิม คือขั้นตอนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) ในขั้นตอนการทำกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการเขียนบันทึกความดี กิจกรรมผ่อนคลายทัศนคติ เป็นต้น และผู้วิจัยได้จัดทำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ไปทดลองใช้กับข้าราชการตำรวจ ที่สถานีตำรวจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการทดลองแบบกลุ่มเดียว (One Group Pre Test and Post Test Design) เป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้เวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อตรวจสอบ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 32 วัน ผลการศึกษาพบว่า หลังจากการประเมินผลการเรียนรู้ด้านจิตสำนึกการบริการ ก่อนและหลังการทดลอง ข้าราชการตำรวจไทยจำนวน 3 ท่านที่เข้าร่วมกิจกรรมกับผู้วิจัย ซึ่งเป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง หลังเข้าร่วมกิจกรรมครบทั้ง 32 วัน มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องจิตสำนึกการให้บริการเพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จัดให้กับข้าราชการตำรวจ จำนวน 3 ท่าน เป็นการจัดการทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีการเรียนรู้ด้านจิตสำนึกการบริการเพิ่มขึ้น จึงเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไปส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มีจิตสำนึกการบริการเพิ่มขึ้น โดยผู้วิจัยได้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) และหลักการจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ทำให้ได้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังแสดงในแผนภาพ

แผนภาพที่ 6 แสดงรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย



รายละเอียดอธิบายรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจไทย ด้านความรู้ และพฤติกรรมที่สะท้อนถึงหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประกอบด้วย

1. หลักการและแนวคิด หลักการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ได้พัฒนาขึ้นจากแนวคิด 2 แนวคิด ได้แก่

1.1 แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978)

1.2 แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education)

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ให้มีจิตสำนึกการบริการ

3. เนื้อหา หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

4. กระบวนการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการบริการตามขั้นตอนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles มี 7 ขั้นตอน ได้แก่

1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้

2) วางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน

2.1) เลือกกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน

2.2) เลือกวิธีการเรียนรู้ร่วมกัน

2.3) เลือกระยะเวลาในการเรียนรู้ร่วมกัน

3) วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน

3.1) กำหนดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้

- 3.2) กำหนดวิธีการเรียนรู้ร่วมกัน
- 4) การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน
 - 4.1) เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
 - 4.2) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติในการสร้างจิตสำนึกการบริการ
- 5) การออกแบบการเรียนรู้และกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน
 - 5.1) คัดเลือกผู้เรียน
 - 5.2) ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้
 - 5.3) การเตรียมการใช้รูปแบบการเรียนรู้
- 6) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
 - 6.1) ชั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์
 - 6.2) ชั้นเรียนรู้ผ่านการคิดอย่างใคร่ครวญและการสะท้อนความคิด
 - 6.3) ชั้นยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- 7) ผู้เรียนประเมินผลการเรียนรู้และประเมินความก้าวหน้าของตนเองเป็นระยะ
 - 7.1) ก่อนการจัดกิจกรรม โดยผู้เรียนได้ประเมินตนเองผ่านการประเมินตนเองด้วยแบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการ และแบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมของจิตสำนึกการบริการ
 - 7.2) ระหว่างการจัดกิจกรรม โดยผู้เรียนได้ประเมินตนเองผ่านการการสะท้อนการเรียนรู้ และการเขียนบันทึกความดี
 - 7.3) สิ้นสุดการจัดกิจกรรม โดยผู้เรียนได้ประเมินตนเองผ่านการด้วยแบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการ และแบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมของจิตสำนึกการบริการ
 - 7.4) ประเมินผลในภาพรวม โดยผู้เรียนได้ประเมินตนเองผ่านการประเมินผลการจัดกิจกรรมในภาพรวม

5. กิจกรรมการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบตามแนวทางที่กำหนดไว้ มีหลายกิจกรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักได้แก่ 1) กิจกรรมการเรียนรู้ผ่านความสงบนิ่ง ได้แก่ กิจกรรมการทำสมาธิ มีเป้าหมายเพื่อมุ่งเน้นความสงบตั้งมั่นของร่างกายและจิตใจ 2) กิจกรรมการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรมทางสังคม ได้แก่ กิจกรรมการเจริญสติในการทำงาน กิจกรรมผ่อนคลาย ทัศนศึกษากู้ กิจกรรมการทำงานในชีวิต มีเป้าหมายเพื่อ สัมผัสและเรียนรู้และใคร่ครวญ เห็นความเชื่อมโยงแห่งเหตุ ปัจจัยของความสุขและความทุกข์ในชีวิตจริง และ 3) กิจกรรมการเรียนรู้ผ่านกระบวนการเชิงความสัมพันธ์ ได้แก่ กิจกรรมฟังอย่างมีสติ กิจกรรมพูดอย่างมีสติ กิจกรรมการเขียนบันทึกความดี โดยมีเป้าหมายเพื่อ ฝึกสติ ฝึมองสภาวะภายในจิตใจตนเอง ตามเนื้อหาองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

6. ผู้สอน ในฐานะกระบวนการของการเรียนรู้ ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ เป็นผู้ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการ

7. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้โดยผู้วิจัย ผู้วิจัยวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ดังนี้

7.1) ก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยประเมินผลการเรียนรู้โดยการดูผลของค่าคะแนนจากแบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการ และแบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมของจิตสำนึกการบริการ

7.2) ระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน และการสะท้อนการเรียนรู้ของผู้เรียน

7.3) สิ้นสุดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยประเมินผลการเรียนรู้โดยการดูผลของค่าคะแนนจากแบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการ และแบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมของจิตสำนึกการบริการ

7.4) ประเมินผลในภาพรวมของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อดูความคงทนของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยประเมินผลการเรียนรู้โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตำรวจที่มาติดต่องานเพื่อนข้าราชการตำรวจ และผู้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจ

1. หลักการและแนวคิด

ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) 7 ขั้นตอนประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียน

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบการเรียนรู้และร่วมกันตัดสินใจเลือกกิจกรรมที่

เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสมกับประสบการณ์ของผู้เรียน

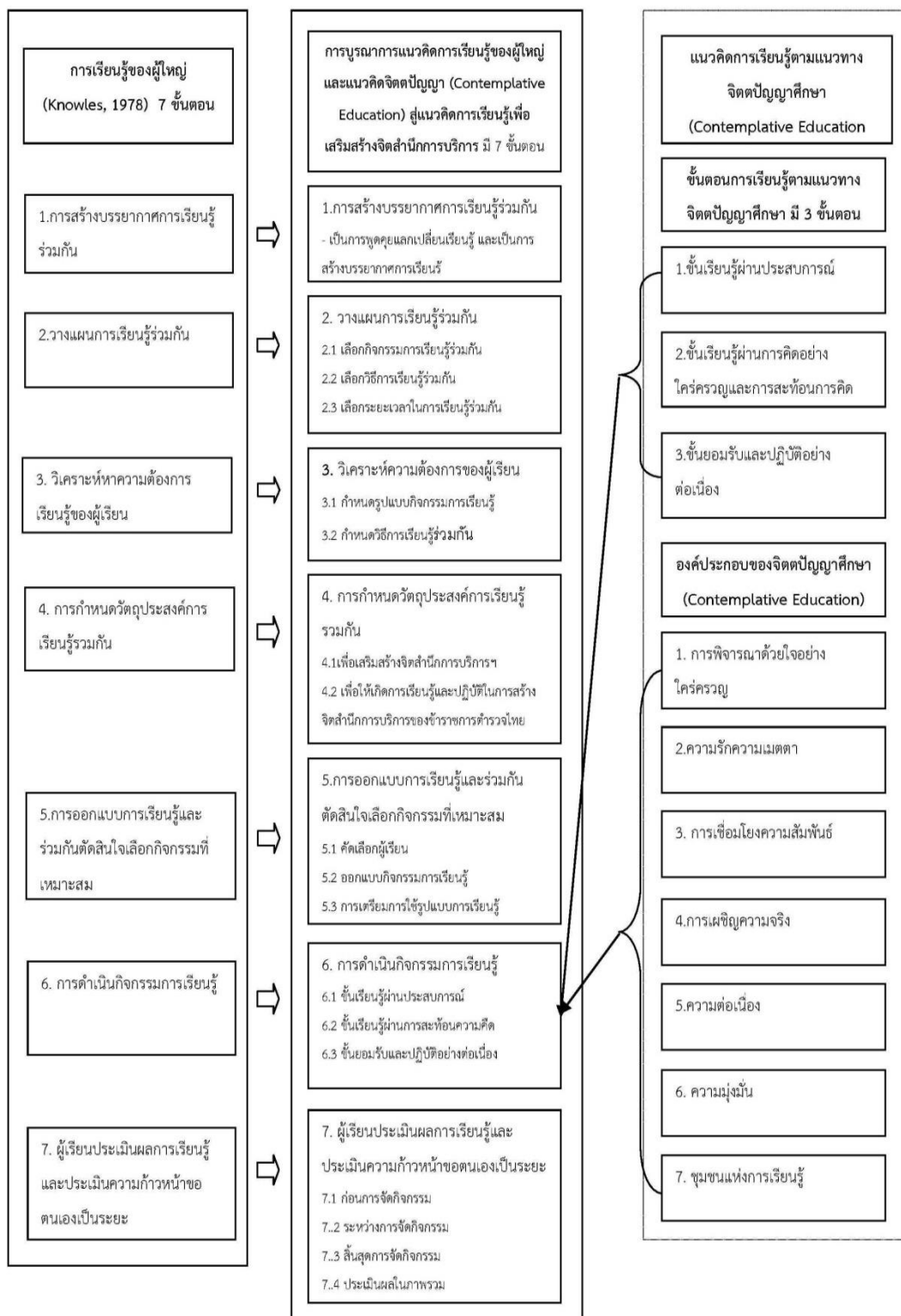
ขั้นตอนที่ 7 ผู้เรียนประเมินความก้าวหน้าของตนเอง

1.2 แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ
2. ความรักความเมตตา
3. การเชื่อมโยงความสัมพันธ์
4. การเผชิญความจริง
5. ความต่อเนื่อง
6. ความมุ่งมั่น
7. ชุมชนแห่งการเรียนรู้

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้แนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) และแนวทางการเรียนรู้ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของทั้งสองแนวคิดนี้มาบูรณาการเข้าด้วยกัน เกิดเป็นขั้นตอนใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบเนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเนื้อหาที่มีความใกล้เคียงกันหรือเหมือนกันนำมารวมไว้ด้วยกัน และบูรณาการเนื้อหาเป็นขั้นตอนเดียวกัน ซึ่งสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดดังแผนภาพ

แผนภาพที่ 7 การบูรณาการกรอบแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) และการเรียนรู้ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) บูรณาการสู่การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย



การอธิบายการบูรณาการแนวคิด

การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) และแนวคิดการเรียนรู้ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของทั้งสองแนวคิดนี้มาบูรณาการเข้าด้วยกัน ดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) มาเป็นแนวทางดังนี้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยจัดบรรยากาศทางกายภาพให้เกิดความสบายเป็นกันเองกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในการให้บริการประชาชน ให้ทำความรู้จักพูดคุยกันระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม หลังจากนั้นมีการทำกิจกรรมรู้จักตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักกัน สร้างการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เป็นบรรยากาศของการยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเต็มที่

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน ขั้นตอนนี้ได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน มาเป็นแนวทางดังนี้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม เสนอวิธีการเรียนรู้และกิจกรรมในการเรียนรู้ต่างๆ โดยใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และองค์ประกอบของการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นมา มาเป็นแนวทางในการเสนอวิธีการเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ เช่น การพูดคุยแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การบรรยาย การใช้กรณีศึกษา เป็นต้น โดยผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดคุยกันในเรื่องวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน และเลือกวิธีการเรียนรู้และร่วมกันกำหนดแผนการเรียนรู้ โดยใช้แนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ ขั้นตอนนี้ได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ มาเป็นแนวทางดังนี้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมใช้แบบฟอร์มวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและผู้จัดกิจกรรมสามารถวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ได้ชัดเจน โดยกำหนดรูปแบบการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้ และกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์การเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ขั้นตอนนี้ได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ มาเป็นแนวทางดังนี้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมได้สรุปความต้องการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบแนวทางการดำเนินการแล้ว ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้และแจ้งให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรับทราบ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถแนะนำเพิ่มเติมหัวข้อการเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ช่วยพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเกิดจิตสำนึกการบริการได้ โดยศึกษาจากคู่มือการจัดกิจกรรมและใบงานกิจกรรมต่าง ๆ การกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนเป็นการกำหนดทิศทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและผู้จัดกิจกรรมเข้าใจว่าเป้าหมายสุดท้ายของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คือการพัฒนาจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 5 ออกแบบการเรียนรู้และร่วมกันตัดสินใจเลือกกิจกรรมที่เหมาะสม ขั้นตอนนี้ได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบการเรียนรู้ มาเป็นแนวทางดังนี้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรม โดยออกแบบการเรียนรู้ตามความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถเลือกวิธีการเรียนรู้ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมชอบตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) มาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาไปสู่การสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ ขั้นตอนนี้ได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) ขั้นตอนที่ 6 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และแนวทางการเรียนรู้ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา ขั้นตอนที่ 1 การนำเข้าสู่กิจกรรมการเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 2 ชี้นำเข้าสู่กิจกรรมการเรียนรู้ และขั้นตอนที่ 3 การสรุปผลการเรียนรู้ และองค์ประกอบของจิตตปัญญาศึกษา มาเป็นแนวทางดังนี้

ผู้จัดกิจกรรมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยในฐานะผู้จัดกิจกรรมกำหนดและตามความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยเอาแนวทางการเรียนรู้ตามหลักจิตตปัญญาศึกษาได้แก่ การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ, ความรักความเมตตา การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ การเผชิญความจริง ความต่อเนื่อง ความมุ่งมั่น และชุมชนแห่งการเรียนรู้ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้หลักการเปิดใจ หลักการเรียนรู้ หลักการเห็นคุณค่า หลักการเห็นคุณงามความดี และหลักการปฏิบัติต่อเนื่อง ตามแนวทางจิตตปัญญามาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้จะใช้วิธีการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและผู้จัดกิจกรรม

กำหนดไว้ร่วมกันมาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยในแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้จะเริ่มต้นด้วยขั้นตอนที่ 1 การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ขั้นตอนที่ 2 การเรียนรู้ผ่านการคิดอย่างใคร่ครวญและสะท้อนการเรียนรู้ และขั้นตอนที่ 3 ขั้นการยอมรับและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หลังจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เสร็จสิ้น เพื่อให้ผู้เรียนมีการประเมินตนเอง เช่น การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้และผู้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ นำไปสู่เป้าหมายการเรียนรู้ที่ผู้จัดกิจกรรมกำหนดไว้ได้ และมีการประเมินผลก่อนเข้าร่วมกิจกรรม ระหว่างการจัดกิจกรรม หลังจบกิจกรรม และประเมินผลในภาพรวมหลังจากจัดกิจกรรมครบทุกกิจกรรมแล้ว

ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลการเรียนรู้ ขั้นตอนนี้ได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1978) ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลการเรียนรู้ มาเป็นแนวทางดังนี้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินผลการเรียนรู้เป็นระยะๆ โดยมีการประเมินก่อนเข้าร่วมกิจกรรม ระหว่างการทำกิจกรรม หลังจากจบกิจกรรม และประเมินผลในภาพรวมหลังจากทำกิจกรรมครบทุกกิจกรรมแล้ว การประเมินผลจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจตนเองมากขึ้นว่ามีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ ทำให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมที่ดำเนินการนำไปสู่การพัฒนาจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และในแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีการประเมินผลข้อจำกัดตลอดจนปัจจัยและเงื่อนไขต่างๆ โดยผู้วิจัยจะบันทึกการสอนลงในบันทึกการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง เพื่อนำไปพัฒนาการเรียนรู้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มีจิตสำนึกการบริการ

3. เนื้อหา หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนี้

1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรหรือพระบรมราชโองการ มาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ และเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของท่านในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

3) การช่วยเหลือประชาชน หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ในการติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจ โดยให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจเกินกว่าความคาดหวังของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ

4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ หมายถึง ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพและใช้คำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ

5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ มีความรู้สึกนึกคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล

6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามความคาดหวัง ของประชาชนที่ติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึงให้กับประชาชนได้ โดยข้าราชการตำรวจ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จในการอำนวยความยุติธรรมและบริการประชาชน

7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองในการกระทำใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน ของประเทศชาติ

8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ แล้วนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจไทย

4. กระบวนการจัดการเรียนรู้-เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการบริการ มี 7 ขั้นตอน หลังจากบูรณาการแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้จึงสรุปเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยสำหรับการศึกษาค้นคว้า โดยสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยจัดบรรยากาศทางกายภาพให้เกิดความสบายเป็นกันเองกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในการให้บริการประชาชน ให้ทำความรู้จักพูดคุยกันระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม หลังจากนั้นมีการทำกิจกรรมรู้จักตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักกัน สร้างการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เป็นบรรยากาศของการยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเต็มที่ เป็นการนำเข้าสู่การเรียนรู้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม เสนอวิธีการเรียนรู้และกิจกรรมในการเรียนรู้ต่างๆ โดยใช้แนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ได้แก่ 1) การสร้างมโนทัศน์ของผู้เรียน 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน 3) ความพร้อมที่จะเรียนรู้ และ 4) แนวทางในการเรียนรู้ มาเป็นแนวทางในการเสนอวิธีการเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ เช่น การพูดคุยแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การบรรยาย การใช้กรณีศึกษา เป็นต้น โดยผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดคุยกันในเรื่องวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน และเลือกวิธีการเรียนรู้และร่วมกันกำหนดแผนการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนกรอกแบบฟอร์มวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ทางด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เพื่อกำหนดแนวทางการเรียนรู้ และวิธีการเรียนรู้ รวมถึงกิจกรรมการเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการข้าราชการตำรวจไทยต่อไป โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ได้แก่ 1) การสร้างมโนทัศน์ของผู้เรียน 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน 3) ความพร้อมที่จะเรียนรู้ และ 4) แนวทางในการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้สรุปความต้องการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบแนวทางการดำเนินการแล้ว ผู้วิจัยจัดกิจกรรมโดยกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้และแจ้งให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรับทราบ โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ได้แก่ 1) การสร้างมโนทัศน์ของผู้เรียน 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน 3) ความ

พร้อมที่จะเรียนรู้ และ 4) แนวทางในการเรียนรู้ มาเป็นแนวทาง โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้ดังนี้

4.1 เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจไทย

4.2 เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติตามแนวทางกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ อันจะนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 5 ออกแบบการเรียนรู้และร่วมกันตัดสินใจเลือกกิจกรรมที่เหมาะสม

ผู้จัดกิจกรรมออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ตามความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยกำหนดเป็นแนวทางดังนี้

5.1 กำหนดกลุ่มผู้เรียน โดยระบุให้ชัดว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้ คือกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน

5.2 ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ มีแนวทางดังนี้

5.2.1 กำหนดแนวคิดในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) และแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ได้แก่ การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ ความรักความเมตตา การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ การเผชิญความจริง ความต่อเนื่อง ความมุ่งมั่น และชุมชนแห่งการเรียนรู้ มาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาไปสู่การสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

5.2.2 ระบุเนื้อหาวิชาแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ ตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น และเมื่อทำครบทุกกิจกรรมการเรียนรู้แล้วจะพัฒนาไปสู่การสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

5.3 การเตรียมการใช้รูปแบบการเรียนรู้ เป็นการเตรียมแนวทางการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ และการเตรียมแบบวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามองค์ประกอบการเรียนรู้ที่ผู้จัดกิจกรรมกำหนดและตามความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยเอาแนวทางการเรียนรู้ตามหลักจิตตปัญญาศึกษา ได้แก่ การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ ความรักความเมตตา การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ การเผชิญความจริง ความต่อเนื่อง ความมุ่งมั่น และชุมชนแห่งการเรียนรู้ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้หลักการเปิดใจ หลักการเรียนรู้ หลักการเห็นคุณค่า หลักการเห็นคุณงามความดี และหลักการปฏิบัติต่อเนื่อง ตามแนวทางจิตตปัญญามาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้จะใช้วิธีการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและผู้จัดกิจกรรมกำหนดไว้ร่วมกันมาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

โดยในแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้จะเริ่มต้นตามแนวทางของจิตตปัญญาศึกษา โดยกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้จะใช้วิธีการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและผู้จัดกิจกรรมกำหนดไว้ร่วมกันมาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ เช่น กิจกรรมฉันรักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ กิจกรรมฉันมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม เป็นต้น และมีการประเมินผลก่อนเข้าร่วมกิจกรรม ระหว่างการจัดกิจกรรม หลังจบกิจกรรม และประเมินผลในภาพรวมหลังจากจัดกิจกรรมครบทุกกิจกรรมแล้ว และเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

6.1 แบบวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

6.2 คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการพัฒนาจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วยใบงานกิจกรรมแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้

6.3 แบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจไทยในการมีจิตสำนึกการบริการ

6.4 แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

6.5 แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้

6.6 สมุดบันทึกความดี

6.7 แบบประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลการเรียนรู้

ผู้จัดกิจกรรมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินผลการเรียนรู้เป็นระยะๆ ดังนี้

7.1 ประเมินก่อนเข้าร่วมกิจกรรม (Pre Test)

7.1.1 แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.1.2 แบบวัดทัศนคติ และพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.2 ประเมินระหว่างการทำกิจกรรม ได้แก่

7.2.1 สังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน

7.2.2 การสะท้อนการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

7.3 ประเมินหลังจากจบกิจกรรม (Post Test) ได้แก่

7.3.1 แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.3.2 แบบวัดทัศนคติ และพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.4 ประเมินผลหลังจากจัดกิจกรรมครบทั้ง 8 กิจกรรมแล้ว ได้แก่

7.4.1 การติดตามเพื่อดูความคืบหน้าของการเรียนรู้ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

7.4.2 การติดตามเพื่อดูความคืบหน้าของการเรียนรู้ด้วยการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

7.4.3 การติดตามเพื่อดูความคืบหน้าของการเรียนรู้ด้วยการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาติดต่องาน

5. กิจกรรมการเรียนรู้ ตามเนื้อหาองค์ประกอบจิตสำนักการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (รายละเอียดปรากฏตามแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนักการบริการของข้าราชการตำรวจไทย) โดยผู้วิจัยใช้กระบวนการเรียนรู้ของจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ และวิธีการเรียนรู้ที่ได้จากการลงพื้นที่ระยะที่ 1 และการหาความต้องการเรียนรู้ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ และเนื่องจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนักการบริการที่ผู้วิจัยออกแบบที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเอง เช่น การอ่านข่าว การพูดคุย และให้เป็นไปตามความต้องการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำให้ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้ที่กำหนดระยะเวลาในการเรียนรู้ไม่เกินครั้งละ 3 ชั่วโมง โดยรายละเอียดปรากฏในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

แนวทาง	เป้าหมาย	กิจกรรมการเรียนรู้
1.การเรียนรู้ผ่านความสงบนิ่ง	มุ่งเน้นความสงบตั้งมั่นของร่างกายและจิตใจ	กิจกรรมการทำสมาธิ
2. การเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรมทางสังคม	สัมผัสและเรียนรู้และใคร่ครวญเห็นความเชื่อมโยงแห่งเหตุปัจจัยของความสุขและความทุกข์ในชีวิตจริง	กิจกรรมการเจริญสติในการทำงาน กิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ กิจกรรมการทำงานในชีวิตประจำวัน
3.การเรียนรู้ผ่านกระบวนการเชิงความสัมพันธ์	ฝึกสติ ฝึกลมองสภาวะภายในจิตใจตนเอง อาศัยความสัมพันธ์ของกลุ่มสะท้อนความคิดซึ่งกันและกัน	กิจกรรมฟังอย่างมีสติ กิจกรรมพูดอย่างมีสติ กิจกรรมการเขียนบันทึกความดี

6. ผู้สอน ในฐานะกระบวนการของหลักการจิตตปัญญาศึกษา ต้องเข้าใจในหลักการจิตตปัญญาศึกษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยต้องเข้าใจบทบาทของผู้สอนในฐานะกระบวนการของหลักจิตตปัญญาศึกษา เพราะผู้สอนมีบทบาทสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ และต้องมีคุณสมบัติในฐานะกระบวนการที่ดีดังนี้

6.1 มีความรู้จริง หมายถึงมีประสบการณ์ และมีความเข้าใจในผู้เข้าร่วมกิจกรรม และธรรมชาติของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าต้องการเรียนรู้เรื่องอะไร ต้องการเรียนรู้โดยวิธีใด

6.2 มีการเปิดกว้างทางความคิด การรับฟังและการยอมรับความแตกต่าง หมายถึงมีการเปิดกว้างยอมรับความหลากหลาย และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

6.3 มีการเกื้อหนุนและมีพลังในการโอบอุ้มกลุ่ม หมายถึงมีพลังที่ส่งออกมาโอบอุ้มกระบวนการจัดการเรียนรู้ ให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เข้าใจผู้เรียน สามารถจุดประกายแรงบันดาลใจให้เกิดการเรียนรู้ในตัวผู้เรียนได้

6.4 มีความมั่นคงมีสติ หมายถึงมีสติมั่นคง และมีใจหนักแน่นเปิดใจยอมรับฟังผู้เรียน มีความจดจ่อต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงขณะ

6.5 มีความสามารถในการใช้ทักษะเชิงกระบวนการ หมายถึงมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการจัดและดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

7. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ผู้จัดกิจกรรมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินผลการเรียนรู้เป็นระยะๆ ตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ดังนี้

7.1 ประเมินก่อนเข้าร่วมกิจกรรม (Pre Test)

7.1.1 แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.1.2 แบบวัดทัศนคติ และพฤติกรรมด้ายจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.2 ประเมินระหว่างการทำกิจกรรม ได้แก่

7.2.1 การสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้

7.2.2 การสะท้อนการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

7.3 ประเมินหลังจากจบกิจกรรม (Post Test) ได้แก่

7.3.1 แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.3.2 แบบวัดทัศนคติ และพฤติกรรมด้ายจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

7.4 ประเมินผลหลังจากจัดกิจกรรมครบทั้ง 8 กิจกรรมแล้ว ได้แก่

7.4.1 การติดตามเพื่อดูความคืบหน้าของการเรียนรู้ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

7.4.2 การติดตามเพื่อดูความคืบหน้าของการเรียนรู้ด้วยการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

7.4.3 การติดตามเพื่อดูความคืบหน้าของการเรียนรู้ด้วยการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาติดต่องาน

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (รายชื่อภาคผนวก ค) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน จำนวน 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจ จำนวน 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษา จำนวน 2 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการจำนวน 1 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เห็นด้วยกับองค์ประกอบและเนื้อหาในองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แต่ให้ผู้วิจัยไปปรับแก้ให้มีความเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแก้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ก่อนจัดทดลองต่อไป

1.3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1.3.1 ผู้วิจัยได้จัดทดลองการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่สถานีตำรวจแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกสถานีตำรวจเข้าทดลองการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 1 สถานีตำรวจ ซึ่งเป็นการคัดเลือกโดยเฉพาะเจาะจง และคัดเลือกข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนจำนวน 6 ท่านที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจดังกล่าว โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมการทดลองการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้ 1) เป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจที่ผู้วิจัยคัดเลือกสถานีตำรวจเป็นพื้นที่ทดลอง 2) เป็นข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศร้อยตำรวจตรี – ร้อยตำรวจเอก และ 3) เป็นข้าราชการตำรวจที่เต็มใจเข้าร่วมกลุ่มทดลองกับผู้วิจัย และมีเวลาในการเรียนรู้ร่วมกับผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลความต้องการเรียนรู้ของกลุ่มทดลองในวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2559 เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกิจกรรมการ

เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และได้จัดทดลองการใช้รูปแบบการเรียนรู้เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ให้กับกลุ่มทดลองระยะเวลา 32 วัน ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 – 24 มีนาคม พ.ศ. 2559

1.3.2 ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สถานีตำรวจที่ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกเป็นพื้นที่ทดลองจำนวน 1 สถานีตำรวจ และได้จัดเก็บข้อมูลความต้องการเรียนรู้ตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และระยะเวลาในการเรียนรู้ที่เหมาะสม ในวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2559 กับข้าราชการตำรวจที่สถานีตำรวจแห่งนี้จำนวน 3 ท่าน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาและออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่เหมาะสมกับกลุ่มทดลองต่อไป โดยมีการดำเนินการดังนี้

ภูมิหลังกรณีศึกษาข้าราชการตำรวจไทย 3 ท่าน

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 อายุ 34 ปี สถานะภาพโสด เป็นข้าราชการตำรวจที่ครองยศร้อยตำรวจโท ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้ระยะเวลา 3 ปี จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต และนิติศาสตรมหาบัณฑิตตามลำดับ เคยเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมาก่อน 2 ปีโดยทำงานในสายงานธุรการที่สถานีตำรวจอื่น และสอบบรรจุปรับเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรได้ และทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน 3 ปีที่สถานีตำรวจแห่งนี้ มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณลาดพร้าว ซึ่งห่างไกลจากสถานีตำรวจที่ปฏิบัติงาน มีรถยนต์พาหนะส่วนตัวในการเดินทาง มีบุคลิกเชื่อมั่นในตนเองสูง พูดจาฉะฉาน มีสัมมาคารวะ มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี และมีจิตบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 อายุ 46 ปี สถานะภาพโสด เป็นข้าราชการตำรวจที่ครองยศร้อยตำรวจเอก ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้ระยะเวลา 4 ปี จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต และเนติบัณฑิตยศตามลำดับ เคยเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมาก่อน 3 ปีโดยทำงานในสายงานป้องกันและปราบปรามที่สถานีตำรวจแห่งนี้ และสอบบรรจุปรับเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรได้ และทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน 4 ปีที่สถานีตำรวจแห่งนี้ มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณสถานีตำรวจแห่งนี้ อาศัยอยู่ที่แฟลตข้าราชการตำรวจข้างสถานีตำรวจแห่งนี้ มีรถยนต์พาหนะส่วนตัว มีบุคลิกอ่อนน้อมถ่อมตน พูดจาสุภาพเรียบร้อย มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ชอบช่วยเหลือประชาชนที่สูงอายุเมื่อขึ้นมาติดต่องานบนสถานีตำรวจ

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 อายุ 49 ปี สถานะภาพสมรส เป็นข้าราชการตำรวจที่ครองยศร้อยตำรวจเอก ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้จำนวน 8 ปี จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต และกำลังศึกษาต่อเนติบัณฑิตยศ เคยเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมาก่อน 4 ปี โดยทำงานในสายงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้ และสอบบรรจุปรับเป็นข้าราชการตำรวจชั้น

สัญญาบัตรได้ และทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน 4 ปีที่สถานีตำรวจแห่งนี้ มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณบางบัวทอง ซึ่งห่างไกลจากสถานีตำรวจที่ปฏิบัติงาน มีรถยนต์พาหนะส่วนตัวในการเดินทาง มีบุคลิกเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี และมีความเป็นผู้นำสูง

ผู้วิจัยได้สำรวจความต้องการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามความต้องการด้านการเรียนรู้ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น และการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เพื่อยืนยันความต้องการด้านการเรียนรู้ ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจ ทั้ง 3 ท่าน มีความต้องการเรียนรู้ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

ตารางที่ 8 สรุปข้อมูลด้านความต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ประเด็นคำถาม	สรุปความต้องการเรียนรู้	สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อยืนยันความต้องการด้านการเรียนรู้	สรุปข้อมูลความต้องการเรียนรู้จากการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์
1.การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์			ต้องการเรียนรู้มากที่สุด
1.1.นำเอาพระจริยวัตรมาเป็นต้นแบบในการปฏิบัติหน้าที่	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มากที่สุด
1.2.นำเอาพระราชดำรัสมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มากที่สุด
2.การช่วยเหลือประชาชน			ต้องการเรียนรู้มากที่สุด
2.1 ช่วยเหลือประชาชนตามกำลังความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจ	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
2.2.ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
2.3.ให้บริการประชาชนแบบเกินความหวัง	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มากที่สุด

ประเด็นคำถาม	สรุปความต้องการเรียนรู้	สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อยืนยันความต้องการด้านการเรียนรู้	สรุปข้อมูลความต้องการเรียนรู้จากการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์
3.การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ			ต้องการเรียนรู้มาก
3.1. รู้จักควบคุมอารมณ์ เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่องาน	ต้องการเรียนรู้ 2	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
3.2. ใช้กิริยาวาจาสุภาพ การใช้พฤติกรรมที่สุภาพและคำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
4.การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม			ต้องการเรียนรู้มาก
4.1. มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น โดยมีความสุจริตทั้งทางกาย วาจา และใจ	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้
4.2. มีความรู้สึกและแสดงออกทางพฤติกรรมต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้
4.3. การวางตนเป็นกลาง โดยตำรวจมีความรู้สึกและพฤติกรรมไม่เลือกเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
4.4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ โดยตำรวจมีความรู้สึกนึกคิดและการปฏิบัติตนของตำรวจต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
5.การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา			ต้องการเรียนรู้มาก

ประเด็นคำถาม	สรุปความต้องการเรียนรู้	สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อยืนยันความต้องการด้านการเรียนรู้	สรุปข้อมูลความต้องการเรียนรู้จากการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์
5.1. ตั้งใจทำงาน โดยตำรวจมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่จนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือที่กฎหมายกำหนด	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้
5.2. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยตำรวจมีความคิดและพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ตามความต้องการของตน และความคาดหวังที่ประชาชนต้องการ	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้
5.3. ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตน เพื่อให้ประชาชนเชื่อถือและเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
5.4. มีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยตำรวจมีความคิดและพฤติกรรมเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยแสดงออกทางพฤติกรรมกล้าคิด กล้าตัดสินใจ และแสดงออกอย่างเหมาะสม เพื่อให้งานในหน้าที่สำเร็จลงได้	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก
6. การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม			ต้องการเรียนรู้มาก
6.1 มีความคิดและพฤติกรรมในการมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมโดยส่วนรวม	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้มาก

ประเด็นคำถาม	สรุปความต้องการเรียนรู้	สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อยืนยันความต้องการด้านการเรียนรู้	สรุปข้อมูลความต้องการเรียนรู้จากการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์
6.2 กระทำการใดๆไม่ให้เกิดผลกระทบต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้อีก
7.การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย			ต้องการเรียนรู้อีกที่สุด
7.1. มีความคิดและพฤติกรรมเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอา راحتเอาเปรียบเบียดเบียนประชาชนที่มาติดต่องาน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้
7.2. เข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยสำรวจมีความเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของท่านในชุมชน หรือท้องถิ่น โดยมีการปฏิบัติต่อ ๆ กันมา	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 3 ท่าน	ต้องการเรียนรู้อีกที่สุด
8.การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ			ต้องการเรียนรู้อีก
8.1. มีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 1 ท่าน	ต้องการเรียนรู้
8.2 สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความวิริยะอุตสาหะ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้ 2 ท่าน	ต้องการเรียนรู้อีก

จากผลของตารางสรุปความต้องการด้านการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย พบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมทดลองกับผู้วิจัย มีความต้องการเรียนรู้เรื่องต่อไปนี้อย่างมากที่สุด ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และ 3) การช่วยเหลือประชาชน และ มีความต้องการเรียนรู้ในเรื่องต่อไปนี้อย่างมาก ได้แก่ 1) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ 2) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 3) การมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 4) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 5) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผลของการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจ ที่เข้าร่วมทดลองการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ในเรื่องประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเรียนรู้ในการส่งเสริมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองยินดีเข้าร่วมกิจกรรม แต่วันเวลา ให้นัดหมายกับผู้วิจัยอีกครั้ง เนื่องจากบางครั้งพนักงานสอบสวนต้องไปขึ้นศาล ทำให้ระยะเวลาที่กำหนดอาจมีการเลื่อนออกไป โดยใช้เวลาในการพบกลุ่มและทำกิจกรรมร่วมกันสัปดาห์ละไม่เกิน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง

2. ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองทั้ง 3 ท่านระบุสถานที่ในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งควรจะเป็นสถานที่ใกล้กับสถานีตำรวจ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ หรือห้องพักของพนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจสถานที่ และเวลาที่สะดวกในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งคือทุกวันอังคาร และวันศุกร์ ช่วงเวลา 14.00 น.- 17.00 น. โดยประมาณ โดยข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองจำนวน 3 ท่าน มีระยะเวลาการทำงาน 3 ช่วงเวลา ได้แก่ 1) ช่วงเวลา 8.00 น. – 14.00 น. 2) ช่วงเวลา 14.00 น. – 24.00 น. และ 3) ช่วงเวลา 24.00 น. – 8.00 น.

3. ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองต้องการให้ผู้วิจัยนัดหมายการพบกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมในแต่ละครั้ง ก่อนเข้าทำกิจกรรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมมีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้วิจัย

4. ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองต้องการเรียนรู้โดยวิธีใช้กรณีศึกษาที่เป็นเรื่องใกล้ตัวหรือเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันมาพูดคุย มากกว่าการบรรยายตามเอกสาร หรือการดูคลิปภาพเพื่อเรียนรู้ตามเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการจัดทดลองให้กับข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยได้นำผลของความต้องการด้านการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มาออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จัดทดลองให้กับข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1.3.3 ผู้วิจัยได้นำผลของการหาความต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มาออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีเครื่องมือในการตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ด้วยเครื่องมือ 1) แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) แบบวัดทัศนคติด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3) แบบวัดพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 4) แบบบันทึกการสังเกต 5) แบบสัมภาษณ์ 6) แบบสอบถามปัจจัยและเงื่อนไข และผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากเนื้อหาหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1) กิจกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) กิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) กิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน 4) กิจกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) กิจกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) กิจกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) กิจกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) กิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ตารางที่ 9 แสดงวันและจำนวนชั่วโมงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และรายละเอียดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วันที่	การพบกลุ่มครั้งที่	ระยะเวลาการจัดกิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
1	-	-	เก็บข้อมูลด้านความต้องการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจ ทั้ง 3 ท่านที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง	ผู้วิจัยเก็บข้อมูลความต้องการด้านการเรียนรู้กับกลุ่มทดลอง
2	-	-	ทำแบบทดสอบก่อนเข้าร่วมกิจกรรม (Pre Test) โดยแบบทดสอบประกอบด้วย 1. แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบทดสอบก่อนเข้าร่วมกิจกรรม

วันที่	การ พบ กลุ่ม ครั้งที่	ระยะเวลา การจัด กิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อ เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย	หมายเหตุ
			2. แบบวัดทัศนคติด้านจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการ ตำรวจไทย 3. แบบวัดพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย	
3	1	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเทิดทูนสถาบัน พระมหากษัตริย์ (Check In)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่ เนื้อหาการเรียนรู้
4 – 5	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายภาระหนักผู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการ อบรมฝึกปฏิบัติ ด้วยตนเอง
6	2	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเทิดทูนสถาบัน พระมหากษัตริย์ (Check Out)	การสะท้อน การเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปผล
7	3	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ ชีวิตเรียบง่าย (Check In)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่ เนื้อหาการเรียนรู้
8 – 9	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายภาระหนักผู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรม ฝึกปฏิบัติด้วย ตนเอง
10	4	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ ชีวิตเรียบง่าย (Check Out)	การสะท้อน การเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปผล
11	5	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน (Check In)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่ เนื้อหาการเรียนรู้
12 – 13	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายภาระหนักผู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การช่วยเหลือประชาชน จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรม ฝึกปฏิบัติด้วย ตนเอง
14	6	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน (Check Out)	การสะท้อน การเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปผล
15	7	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้ กิริยาวาจาสุภาพ (check in)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่ เนื้อหาการเรียนรู้

วันที่	การพบกลุ่มครั้งที่	ระยะเวลาการจัดกิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
16 -17	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายทักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรม ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
18	8	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้ กิริยาวาจาสุภาพ (Check Out)	การสะท้อน การเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปผล
19	9	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมี ความยุติธรรม (Check In)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่ เนื้อหาการเรียนรู้
20 -21	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายทักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรม ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
22	10	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมี ความยุติธรรม (Check Out)	การสะท้อน การเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปผล
23	11	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (Check In)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่ เนื้อหาการเรียนรู้
24 - 25	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายทักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรม ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
26	12	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (Check Out)	การสะท้อน การเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปผล
27	13	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การเสียสละเพื่อประโยชน์ ส่วนรวม (Check In)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่ เนื้อหาการเรียนรู้
28 - 29	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายทักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรม ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง

วันที่	การพบกลุ่มครั้งที่	ระยะเวลาการจัดกิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
30	14	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Check Out)	การสะท้อนการเรียนรู้ร่วมกันและสรุปผล
31	15	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Check In)	ผู้วิจัยนำเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้
32 – 33	-	6 ชั่วโมง	การเขียนบันทึกความดีเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จำนวน 3 วัน	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
34	16	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Check Out)	การสะท้อนการเรียนรู้ร่วมกันและสรุปผล
35	-	-	ทำแบบทดสอบหลังจากการจัดกิจกรรมครบทุกกิจกรรม (Post Test) โดยแบบทดสอบประกอบด้วย 1. แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2. แบบวัดทัศนคติด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3. แบบวัดพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 4. แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้เรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 5. แบบสอบถามผู้เรียนเพื่อหาปัจจัย-เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบทดสอบหลังเข้าร่วมกิจกรรม
36	-	-	การจัดกิจกรรมติดตามผลการเรียนรู้โดยผู้วิจัย (หลังจบกิจกรรม 2 สัปดาห์โดยไม่มีการพบกลุ่ม)	-

วันที่	การ พบ กลุ่ม ครั้งที่	ระยะเวลา การจัด กิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อ เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย	หมายเหตุ
รวมระยะเวลา (เฉพาะการจัดกิจกรรม)			1.การจัดกิจกรรมการพบกลุ่ม รวม 16 ครั้ง จำนวน 48 ชั่วโมง 2.การติดตามผลระหว่างการจัดกิจกรรม 8 กิจกรรม จำนวน 4 ชั่วโมง 3.กิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ (ผู้เรียนฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง) จำนวน 48 ชั่วโมง รวมพบกลุ่มในการจัดกิจกรรม 8 กิจกรรม ใช้เวลาพบกลุ่มจัดกิจกรรม 16 ครั้ง ใช้เวลา 100 ชั่วโมง / 32 วัน	
รวมระยะเวลาทั้งหมด			1. พบกลุ่มเก็บความต้องการด้านการเรียนรู้กับกลุ่มทดลอง 1 วัน 2. การพบกลุ่มประเมินผลการเรียนรู้ก่อนการจัดกิจกรรม (Pre Test) 1 วัน 3. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 – 16 การจัดกิจกรรมการพบกลุ่ม (การสอนเนื้อหา) รวม กิจกรรม จำนวน 48 ชั่วโมง 4. การติดตามผลการเรียนรู้ระหว่างการจัดกิจกรรม (จากการพบกลุ่มครั้งที่ 1- 16 ช่วงระหว่างกิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้) จำนวน 4 ชั่วโมง 5. กิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ (ผู้เรียนฝึกปฏิบัติด้วยตนเองระหว่างการพบ กลุ่มครั้งที่ 1 -16) จำนวน 48 ชั่วโมง 6. การพบกลุ่มเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ (Post Test) 1 วัน 7. การติดตามผลการเรียนรู้โดยผู้วิจัย (หลังจบกิจกรรม 1 สัปดาห์) 1 วัน รวมพบกลุ่มทุกขั้นตอนของการจัดกิจกรรม จำนวน 20 ครั้ง ใช้เวลา 36 วัน	

1.3.4 ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้เข้าไปจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทย ระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 – วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2559 ณ
สถานีตำรวจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกข้าราชการตำรวจไทย เข้าร่วมกิจกรรมการ
เรียนรู้เพื่อส่งเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการจำนวน 3 ท่าน เข้าร่วมกิจกรรม โดยจัดกิจกรรมพบกลุ่ม
ระยะเวลา 32 วัน จำนวน 8 กิจกรรม กิจกรรมละ 4 วัน แบ่งเป็น วันที่ 1 พบกลุ่มเพื่อทำความเข้าใจ
เนื้อหาของกิจกรรมการเรียนรู้ วันที่ 2-3 ให้ผู้เรียนไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และวันที่ 4 พบ
กลุ่มเพื่อสะท้อนการเรียนรู้ร่วมกันโดยทำเช่นนี้ทั้ง 8 กิจกรรมการเรียนรู้ และสรุปเนื้อหาการเรียนรู้
ตามกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยได้สรุปผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ดังนี้

1.3.4.1 ผลของการวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้และหลังเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีการเปลี่ยนแปลงระดับจิตสำนึกการบริการ โดยผู้วิจัยได้มีการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงระดับจิตสำนึกการบริการ 2 ส่วนด้วยกันได้แก่ 1) ผู้วิจัยประเมินข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ด้วยการสังเกตและการสัมภาษณ์ และ 2) ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ทั้ง 3 ท่านมีการประเมินตนเองด้วยแบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการ แบบวัดทัศนคติด้านจิตสำนึกการบริการ แบบวัดพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการ แบบประเมินผลความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ผู้วิจัยประเมินข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการด้วยการสังเกตและการสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ทั้ง 3 ท่าน มีระดับจิตสำนึกการบริการเพิ่มขึ้น และยังมีการประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้วิจัยได้สังเกตระหว่างการทำกิจกรรม และบางครั้งผู้วิจัยได้ไปพบกลุ่มกับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ก่อนเวลานัดหมายในการพบกลุ่ม พบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนที่มาติดต่องานเป็นอย่างดี และเมื่อผู้วิจัยได้ติดตามผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้หลังจากจัดกิจกรรมทั้งหมดครบแล้ว 1 สัปดาห์ โดยได้ทำการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาติดต่องานที่สถานีตำรวจแห่งนี้ก็พบว่าประชาชนมีความประทับใจการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจดี และสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ก็พบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีความประทับใจการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดให้ และเมื่อสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจ เพื่อนร่วมงานข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านพบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีจิตสำนึกการบริการที่ดีและมีความประทับใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ดังนี้

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1. ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และสัมภาษณ์และสะท้อนการเรียนรู้ระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้สังเกตข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน จากการทดลองในแต่ละครั้งตามกิจกรรมการเรียนรู้ทั้ง 8 กิจกรรม ประกอบด้วยกิจกรรม 1) กิจกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) กิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) กิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน 4) กิจกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) กิจกรรมการมีความ

ข้อสัต์ยสุจริตและมีความยุติธรรม 6) กิจกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) กิจกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) กิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ พบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 – 24 มีนาคม พ.ศ. 2559 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของแต่ละบุคคล

2) ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามรายบุคคลดังนี้

3) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และสะท้อนการเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้วิจัย พบว่าผู้เรียนมีการเรียนรู้ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1

1 ภูมิหลังกรณีศึกษา ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 อายุ 34 ปี สถานะภาพโสด เป็นข้าราชการตำรวจที่ครองยศร้อยตำรวจโท ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้ระยะเวลา 3 ปี จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต และนิติศาสตรมหาบัณฑิตตามลำดับ เคยเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมาก่อน 2 ปีโดยทำงานในสายงานธุรการที่สถานีตำรวจอื่น และสอบบรรจุปรับเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรได้ และทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน 3 ปีที่สถานีตำรวจแห่งนี้ มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณลาดพร้าว ซึ่งห่างไกลจากสถานีตำรวจที่ปฏิบัติงาน มีรถยนต์พาหนะส่วนตัวในการเดินทาง มีบุคลิกเชื่อมั่นในตนเองสูง พุดจาฉะฉาน มีสัมมาคารวะ มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี และมีจิตบริการขอช่วยเหลือผู้อื่น

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยสังเกตการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ดังนี้

2.1 กิจกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 23 – 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.1.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีความประทับใจในพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และนำมาประพาดปฏิบัติในการปฏิบัติงานและในการใช้ชีวิตประจำวัน และมีการแสดงออกถึงความสนใจในเนื้อหาของพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ให้อ่าน โดยสามารถจำเนื้อหาของพระราชดำรัสที่สนใจและจะนำมาประพาดปฏิบัติ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไป

สะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีความเข้าใจในเนื้อหาของ การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์มากขึ้นจากเดิม โดยหยิบยกเอาโครงการพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมาพูดคุยในกลุ่ม และพูดคุยถึงความประทับใจต่อกระแสนพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ผู้วิจัยได้นำมาให้อ่านจากการพบกลุ่มครั้งที่ 1 และข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 นำมาประพฤติปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีความเข้าใจในเนื้อหาการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... ชอบเนื้อหาที่ผู้วิจัยนำมาสอน ชอบเนื้อหาพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า ให้บริการประชาชน โดยทำทุกอย่างแม้เป็นเรื่องเพียงเล็กน้อย แต่ต้องทำด้วยหัวใจให้กับประชาชน ผมจะจดจำและนำมาประพฤติปฏิบัติ.....” (สัมภาษณ์, 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์เดิมของผู้เรียนที่มีอยู่ในตนเอง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.2 กิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 27 - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.2.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการใช้ชีวิตอย่างพอเพียง เหมาะสมกับฐานะของข้าราชการตำรวจ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วย

ตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ใช้ชีวิตประจำวันเหมาะสมกับฐานะของตนเอง โดยมีความคิดไม่ละโมภโลกมาก ไม่ฟุ้งเฟ้อในวัตถุนิยมต่างๆ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการใช้ชีวิตไม่ละโมภโลกมากและไม่ฟุ้งเฟ้อกับวัตถุนิยมอยู่แล้ว ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จัดให้ไปกระตุ้นให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการตามองค์ประกอบเรื่อง การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรมดังนี้

“..... ส่วนตัวผมเองผมว่าผมใช้ชีวิตตามฐานะของผมนะ แต่ก็ยังมีหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการซื้อรถยนต์ เพราะพนักงานสอบสวนถ้าไม่มีรถจะออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุลำบากมากเลยครับ โชคดีอีกอย่างที่ผมไม่ดื่มเหล้า ก็เลยไม่สิ้นเปลืองไปกับเรื่องพวกนี้ ผมใช้เวลาว่างเตะบอลกับเพื่อนสมัยเรียนปริญญาตรีด้วยกันครับ” (สัมภาษณ์, 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่ายอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.3 กิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 2 - 3 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.3.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือประชาชน การประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการช่วยเหลือประชาชนของตนเองในการปฏิบัติงานประจำวัน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจ

ท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.3.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมช่วยเหลือประชาชนในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว และมีความสุขความสบายใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ และได้ช่วยเหลือประชาชน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการช่วยเหลือประชาชน

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... ตำรวจไม่ได้มีหน้าที่บำบัดทุกข์ให้กับประชาชนเท่านั้น ต้องมีหน้าที่บำรุงสุขด้วย การที่ประชาชนขึ้นมาติดต่องานบนสถานีตำรวจถือว่าเขามีความทุกข์ และมาขอความช่วยเหลือจากตำรวจ เราต้องทำให้ประชาชนพ้นจากความทุกข์เพราะนั่นคือหน้าที่ของเรา.....” (สัมภาษณ์, 1 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการช่วยเหลือประชาชนอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.4 กิจกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 6 - 7 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.4.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่องาน และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ โดยบอกว่าเทคโนโลยีปัจจุบันได้ก้าวหน้าไปมาก ให้ระมัดระวังเรื่องการโดนถ่ายคลิปจากโทรศัพท์มือถือ และใช้ในการร้องเรียน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.4.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ระมัดระวังเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้

กิริยาวาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่องานอยู่เสมอ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึก การบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตาม กิจกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัด กิจกรรม ดังนี้

“.....ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือก้าวหน้าไปมากแล้ว ถ้าตำรวจพูดจาไม่ดีกับ ประชาชน อาจจะถูกประชาชนถ่ายคลิปไว้ก็ได้ แล้วนำมาเป็นหลักฐานในการร้องเรียน เราก็พบเห็น กันอยู่บ่อย ๆ ที่มีคลิปเรื่องราวของตำรวจที่เกิดขึ้นมากมาย.....” (สัมภาษณ์, 5 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยา วาจาสุภาพ อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำ ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการ ตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.5 กิจกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใน วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 10 - 11 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัย พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.5.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่าน ข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติ หน้าที่ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรม การมี ความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยบอกว่าการสอนเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตต้องสอนมาตั้งแต่วัยเด็ก กิจกรรมการเรียนรู้ไม่ก็ครั้งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงท่านได้ แต่ช่วย สะท้อนให้ท่านรู้จักคิดและถูกคิดขึ้นมาได้ว่า ต้องมีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน กิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการ พูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรม ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.5.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 1 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมอยู่แล้ว โดย ได้รับการอบรมและขัดเกลาจากสถาบันครอบครัว จึงมีความคิดและพฤติกรรมที่มีความซื่อสัตย์สุจริต

ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนจากประชาชนที่มาติดต่องาน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“.....กว่าที่เราจะมาเป็นข้าราชการตำรวจได้เราต้องมีการสอบ เข้ามา และมีขั้นตอนอีกหลายขั้นตอน พอมาเป็นตำรวจแล้ว เราต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการรักษาความยุติธรรม เราเป็นผู้รักษากฎหมายและเป็นผู้ใช้ประชาชน และความซื่อสัตย์สุจริตมาจากภายในของตัวเราเอง.....” (สัมภาษณ์, 12 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.6 กิจกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 14 – 15 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.6.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยบอกว่าการตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี จะสร้างความน่าเชื่อถือและศรัทธาให้กับประชาชนได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.6.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว โดยตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง และไม่มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชน แสดงว่า

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตาม กิจกรรมการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และมีการ สะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“.....ผมตั้งใจและมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่เป็นอย่างดีครับ ผมมาทำงานก่อน เวลาและบางทีผมก็หอบเอางานไปทำที่บ้าน งานเสร็จตามเวลาครับ” (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เรื่องการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และ ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัด กิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการ เรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.7 กิจกรรมการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 18 – 19 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.7.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่าน ข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมองว่าการเสียดสีแรงกายและทุนทรัพย์ส่วนตัวเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจในการ ให้บริการประชาชน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วย ตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทาง โปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำ กิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.7.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 1 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว โดยเชื่อ ว่าถ้าเสียดสีแล้วทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และให้บริการประชาชนได้ ก็เป็นสิ่งที่ต้องทำ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการเสียดสีเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตาม

กิจกรรมการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้
 ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ผมทำงานเนี้ยแทบทุกวันต้องเสียดสีเลยครับ เนี้ย จะหาว่าผมคุย เมื่อก่อนนี่ผมก็ให้เงินฝรั่งนักทองเที่ยวมาแจ้งความทำกระเป๋าเงินหาย ไม่มีค่ารถกลับที่ พัก ...” (สัมภาษณ์, 20 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.8 กิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 22 - 23 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.8.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่าน ข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ โดยมองว่าตำรวจต้องติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา หากไม่พัฒนาตนเองก็ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ดี หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.8.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเชื่อว่าถ้าตำรวจทุกท่านมีการเรียนรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็จะสามารถให้บริการประชาชนได้ดี และข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ชอบเรียนรู้และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“.....การเรียนรู้และพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญ ผมติดตามข่าวสารอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีมือถือนี่ผมแะเลยตามข่าวสารไม่ทัน ผมชอบดูคลิปข่าวที่เกี่ยวกับตำรวจแล้วคิดตามนะ รวมถึงส่งต่อให้เพื่อนรับทราบข้อมูลข่าวสารด้วย การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผม.....” (สัมภาษณ์, 24 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมออยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2

1. ภูมิหลังกรณีศึกษา ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 อายุ 46 ปี สถานะภาพโสด เป็นข้าราชการตำรวจที่ครองยศร้อยตำรวจเอก ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้ระยะเวลา 4 ปี จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต และเนติบัณฑิตยสภาตามลำดับ เคยเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมาก่อน 3 ปีโดยทำงานในสายงานป้องกันและปราบปรามที่สถานีตำรวจแห่งนี้และสอบบรรจุปรับเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรได้ และทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน 4 ปีที่สถานีตำรวจแห่งนี้ มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณสถานีตำรวจแห่งนี้ อาศัยอยู่ที่แฟลตข้าราชการตำรวจข้างสถานีตำรวจแห่งนี้ มีรถยนต์พาหนะส่วนตัว มีบุคลิกอ่อนน้อมถ่อมตน พูดจาสุภาพเรียบร้อย มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ชอบช่วยเหลือประชาชนที่สูงอายุเมื่อขึ้นมาติดต่องานบนสถานีตำรวจ

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยสังเกตการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ดังนี้

2.1 กิจกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 23 – 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.1.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีความประทับใจในพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และโครงการในพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ โดยมีความสนใจในเนื้อหารายละเอียดของโครงการและได้พูดคุยกับเพื่อนข้าราชการตำรวจในกลุ่มว่าได้เคยไปเยี่ยมชม

โครงการพระราชดำริดังกล่าว หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีความเข้าใจในเนื้อหาของ การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์มากขึ้นจากเดิม โดยหยิบยกเอาโครงการพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมาพูดคุยในกลุ่ม และพูดคุยถึงความประทับใจต่อกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ผู้วิจัยได้นำมาให้อ่านจากการพบกลุ่มครั้งที่ 1 และข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 นำมาประพฤติปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ และได้แสดงความคิดเห็นในเรื่อง การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ว่าถูกปลูกฝังตั้งแต่วัยเด็กให้รักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีความเข้าใจในเนื้อหาของ การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ และมีการแสดงออกถึงพฤติกรรม การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัย กำหนดไว้

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการรักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... ผมถูกปลูกฝังมาตั้งแต่เด็กทำให้ผมรักและเทิดทูนพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พอผมโตขึ้นและทำงานเป็นตำรวจผมภูมิใจมากที่ได้ทำหน้าที่นี้ แม้ว่าจะเหนื่อยกว่าที่ผมคิดไว้ แต่ผมก็เต็มใจ และพื้นที่ที่ผมทำงานอยู่ก็มีโอกาสได้รับเสด็จหลายครั้ง.....” (สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เรื่องการเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.2 กิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 27 - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.2.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้อ่าน

ข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการใช้ชีวิตอย่างพอเพียง เหมาะสมกับฐานะของข้าราชการตำรวจ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ใช้ชีวิตประจำวันเหมาะสมกับฐานะของตนเอง โดยมีความคิดไม่ละโมภโลกมาก ไม่ฟุ้งเฟ้อในวัตถุนิยมต่างๆ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการใช้ชีวิตไม่ละโมภโลกมากและไม่ฟุ้งเฟ้อกับวัตถุนิยมอยู่แล้ว ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จัดให้ไปกระตุ้นให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการตามองค์ประกอบเรื่อง การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรมดังนี้

“..... ผมโชคดีที่ได้แพลตฟอร์มในสถานีตำรวจแห่งนี้ เพราะผมเป็นตำรวจชั้นประทวนมาก่อน พอผมสอบเป็นตำรวจสัญญาบัตรได้ ผมก็ทำตัวเหมือนเดิมเป็นปกติครับ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงาน แต่ผมก็ต้องซื้อรถไว้ใช้ เพราะการเดินทางไปศาลไปตรวจสถานที่เกิดเหตุต้องใช้รถยนต์ ถ้ารถใช้รถหลวงอย่างเดียวลำบากครับ การกินอยู่ผมก็ง่าย ๆ ครับ เพราะบางครั้งเวลากินข้าวแทบไม่มี กินข้าวไม่ค่อยตรงเวลาเลยครับ เสื้อผ้าผมก็ไม่ค่อยได้ซื้อหาอะไร เพราะทำงานก็ต้องใส่เครื่องแบบทำงานปกติอยู่แล้ว” (สัมภาษณ์, 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่ายอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.3 กิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 2 - 3 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.3.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้อ่าน

ชาวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือประชาชน การประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการช่วยเหลือประชาชนของตนเองในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ชอบช่วยเหลือประชาชนผู้สูงอายุ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์เมื่อถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.3.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้กระทำกิจกรรมช่วยเหลือประชาชนในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุ และมีความสุขความสบายใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ และได้ช่วยเหลือประชาชน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการช่วยเหลือประชาชน

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... ข้าราชการตำรวจที่ทำงานบนสถานีตำรวจ ต้องบริการประชาชนเสมือนญาติของตนเอง เพราะประชาชนคิดว่าตำรวจคือผู้ช่วยเหลือเขา หากตำรวจไม่ช่วยเหลือประชาชนหรือให้บริการประชาชนไม่ดีแล้ว ประชาชนก็จะไม่ประทับใจ.....” (สัมภาษณ์, 1 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการช่วยเหลือประชาชนอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.4 กิจกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 6 - 7 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.4.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้อ่านชาวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่องาน และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ โดยบอกว่าตนเองเป็นผู้มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนกับประชาชนอยู่แล้ว หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน

กิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.4.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 เป็นท่านสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และใช้กิริยาวาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่องานอยู่เสมอ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบความรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการเรียนรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“... ผมอารมณ์ดีอยู่เสมอนะ ส่วนใหญ่เวลาทำงานผมก็ไม่ได้เคร่งเครียดอะไรครับ เราทำงานตามหน้าที่ที่เรารับผิดชอบอยู่แล้ว เขาเห็นเราตั้งใจทำงานและอารมณ์ดีบางทีประชาชนเครียดๆมาเราก็ทำให้เขาผ่อนคลายลงได้นะครับ...” (สัมภาษณ์, 5 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.5

กิจกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 10 - 11 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.5.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยบอกว่าการสอนเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตต้องสอนมาตั้งแต่วัยเด็กทั้งในสถาบันครอบครัว และสถาบันโรงเรียน กิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงท่านได้ แต่ช่วยสะท้อนให้ท่านรู้จักคิดและถุกคิดขึ้นมาได้ว่า ต้องมีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้

กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.5.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมอยู่แล้ว โดยได้รับการอบรมและขัดเกลาจากสถาบันครอบครัว และสถาบันโรงเรียน จึงมีความคิดและพฤติกรรมที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนจากประชาชนที่มาติดต่องาน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบ การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“... ผมว่ากิจกรรมการเรียนรู้ของผมไม่ได้ทำให้ผมมีความซื่อสัตย์สุจริตเพิ่มขึ้นนะ เพราะเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตผมถูกอบรมสั่งสอนมาตั้งแต่เด็กให้ซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม สิ่งที่เขาสอนผมเนี่ยมาสะกิดใจผม แต่เรื่องพวกนี้ผมถูกสอนมาตั้งแต่เด็กแล้วจริงๆครับ...” (สัมภาษณ์, 9 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.6 กิจกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 14 – 15 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.6.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยบอกว่าในแต่ละสถานีตำรวจควรจะมีข้าราชการตำรวจที่ดี เป็นต้นแบบในแสดงความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และสร้างความน่าเชื่อถือและศรัทธาให้กับประชาชน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจ

ท่านที่ 2 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.6.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว โดยตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง และทำงานล่วงเวลาและวันหยุดทำงานของตน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... ควรจะต้องมีข้าราชการตำรวจที่ดีที่เป็นต้นแบบในการทำตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาประจำสถานีตำรวจเลย แล้วตำรวจจะประพฤติปฏิบัติตามเอง ผมเชื่ออย่างนั้นนะ.....” (สัมภาษณ์, 13 มีนาคม พ.ศ.2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.7 กิจกรรมการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 18 – 19 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.7.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมกระเสียดเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมกระเสียดเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมองว่าการเสียดสีร่างกายและทรมานทรัพย์ ส่วนตัวเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.7.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว โดยเชื่อ

ว่าถ้าเสียสละแล้วทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และให้บริการประชาชนได้ ก็เป็นสิ่งที่ต้องทำ เช่นเดียวกับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้ “..... บางครั้งในการทำงานเราก็ต้องเสียสละอยู่แล้วครับ เจอประชาชนที่ทำกระเป๋าเงินหายมาแจ้งความไม่มีค่ารถกลับบ้าน บางครั้งเราก็ต้องให้เงินเขาเดินทางกลับบ้าน หรือให้เขาพิมพ์โทรศัพท์เพื่อโทรติดต่อญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูงให้มาช่วยเหลือเขา เราจะเสียสละได้นั้นมันต้องมาจากจิตสำนึกเราจริงๆเลยครับ ว่าเราทำเพื่อท่านอื่น เราทำโดยไม่หวังผลตอบแทน” (สัมภาษณ์, 17 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.8 กิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 22- 23 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.8.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ โดยมองว่าตำรวจต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หากมีโอเอโอกาสให้ไปศึกษาต่อที่สถาบันการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำความรู้ที่ได้มาให้บริการประชาชน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.8.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเชื่อว่าถ้าตำรวจทุกท่านได้รับการศึกษาต่อ จะได้พัฒนาตนเองเป็นผู้มีความรู้และนำความรู้ที่ได้มาให้บริการประชาชน และข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 ชอบเรียนรู้และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ อยู่

เสมอ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบ การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีการเรียนรู้ตาม กิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... ผมได้ไปศึกษาเพิ่มเติมทางด้านกฎหมายจนสำเร็จระดับชั้นเนติบัณฑิตย์ ผม คิดว่าทุกท่านต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผมนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาต่อของผมมาใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีเลยครับ.....” (สัมภาษณ์, 24 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการ ตำรวจท่านที่ 2 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้า ร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3

1. ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 อายุ 49 ปี สถานะภาพสมรส เป็นข้าราชการตำรวจที่ ครองยศร้อยตำรวจเอก ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้จำนวน 8 ปี จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต และกำลังศึกษาต่อเนติบัณฑิตยสภา เคยเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมาก่อน 4 ปีโดยทำงานในสายงานสอบสวนที่สถานีตำรวจแห่งนี้ และสอบบรรจุปรับเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรได้ และทำงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวน 4 ปีที่สถานีตำรวจแห่งนี้ มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณบางบัวทอง ซึ่งห่างไกลจากสถานีตำรวจที่ปฏิบัติงาน มีรถยนต์พาหนะส่วนตัวในการเดินทาง มีบุคลิกเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี และมีความเป็นผู้นำ

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยสังเกตการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.1 กิจกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 23 – 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.1.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีความประทับใจในพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และนำมาประพฤติปฏิบัติในการปฏิบัติงานและในการใช้ชีวิตประจำวัน และมีการแสดงออกถึงความสนใจในโครงการพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และต้องการจะไปเยี่ยมชมโครงการอื่น ๆ ที่เคยได้ยิน ส่วนรายละเอียด

เนื้อหาของพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ให้อ่านนั้น ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่านเนื้อหาและได้พูดคุยกับเพื่อนข้าราชการตำรวจว่าได้เคยเห็นพระราชดำริดังกล่าวแล้ว หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีความเข้าใจในเนื้อหาของการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์มากขึ้นกว่าเดิม โดยหยิบยกเอาโครงการพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมาพูดคุยในกลุ่ม และพูดคุยถึงข่าวพระราชกรณียกิจที่ประทับใจและมีประโยชน์กับประชาชนชาวไทย และข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีความประทับใจต่อพระราชกรณียกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนชาวไทย แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีความเข้าใจในเนื้อหาการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการรักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“.....คนไทยถูกอบรมสั่งสอนให้รักสถาบันพระมหากษัตริย์ ผมเห็นพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงงานหนักมาตลอดทั้งชีวิต ทำให้ผมตั้งใจทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ผมตั้งใจได้ทำงานราชการและเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว.....” (สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.2 กิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 27 - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.2.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ

ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการใช้ชีวิตอย่างพอเพียง เหมาะสมกับฐานะของข้าราชการตำรวจ เพราะข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 เป็นท่านที่เติบโตมาจากต่างจังหวัดและมาทำงานในกรุงเทพฯ จึงมีวิถีชีวิตแบบสังคมชนบทอยู่ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 3 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ใช้ชีวิตประจำวันเหมาะสมกับฐานะของตนเอง โดยมีความคิดไม่ละโมภโลภมาก ไม่ยึดติดกับลาภยศ และฟุ้งเฟ้อในวัตถุนิยมต่างๆ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการใช้ชีวิตไม่ละโมภโลภมากและไม่ฟุ้งเฟ้อกับวัตถุนิยมอยู่แล้ว และข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ทำร้านอาหารตามสั่งเล็ก ๆ ซึ่งมีรายได้เข้ามาในครอบครัวของตนด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จัดให้ไปกระตุ้นให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการตามองค์ประกอบเรื่องการดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรมดังนี้

“..... ผมมีครอบครัวแล้วจะใช้จ่ายอะไรต้องคิดให้รอบคอบอยู่เสมอ ดีที่แฟนผมช่วยกันทำมาหากินด้วยเลยไม่ค่อยเดือดร้อนอะไร ให้เขาทำงานอยู่บ้านทำร้านอาหารตามสั่งก็พออยู่ได้นะ เลี้ยงลูกได้ไม่เดือดร้อน แต่ว่ามพิกไกลจากที่ทำงานหน่อย บางบัวทอง ถ้าไม่มีรถยนต์ใช้ก็เดือดร้อนเหมือนกัน ค่าใช้จ่ายก็หมดไปกับกับค่าน้ำมันเป็นส่วนใหญ่.....” (สัมภาษณ์, 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่ายอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.3 กิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 2 - 3 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.3.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือประชาชน การประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการช่วยเหลือประชาชนของตนเองในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจในเรื่องการช่วยเหลือประชาชนมากกว่าข้าราชการตำรวจท่านอื่น เนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าข้าราชการตำรวจท่านอื่น หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.3.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมช่วยเหลือประชาชนในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว โดยได้นัดหมายประชาชนนอกเวลาทำงานเพื่อประสานคดีต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น หรือนัดหมายในวันหยุดทำงานของตนเอง แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการช่วยเหลือประชาชน

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... ผมทำงานสายงานสอบสวนมานานกว่าท่านอื่น 8 ปี แล้วผมได้ช่วยเหลือประชาชนจำนวนมากนะ ทำงานกับสถานีตำรวจแห่งนี้ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาแจ้งความบนสถานีตำรวจแห่งนี้ก็ท่านที่ผมรู้จักหรือเคยเห็นหน้ากัน เวลาเราพูดคุยกันก็ง่ายและทำความเข้าใจกันง่ายดี...” (สัมภาษณ์, 4 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการช่วยเหลือประชาชนอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.4 กิจกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 6 - 7 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.4.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่านข่าวต่างๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพกับประชาชน

ที่มาติดต่อกัน และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่อง การรู้จักควบคุม อารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ โดยบอกว่าการรู้จักการควบคุมอารมณ์ ต้องมาจากความพร้อม 2 อย่าง คือทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยหากมีปัญหาทางด้านสุขภาพแล้ว ก็จะทำให้จิตใจแยกตามไป ด้วย และอาจจะแสดงการใช้อารมณ์และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับประชาชน โดยข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 3 เป็นท่านที่ดูแลรักษาสุขภาพตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้มีสุขภาพที่ดี หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.4.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 3 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 เป็นท่านที่มีสุขภาพกายที่ดี และสุขภาพใจที่ดี มี อารมณ์ที่ดี จึงสุขภาพอ่อนนุ่มถ่อมตน และใช้กิริยาวาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อกันอยู่เสมอ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการรู้จักควบคุม อารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตาม กิจกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัด กิจกรรม ดังนี้

“.....ถ้าประชาชนมาติดต่อกันมีอารมณ์โกรธอยู่ นั้นเพราะเขามีเรื่องเดือดร้อน และต้องการให้เราช่วยเหลือ เราต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของเราเอง ให้มีความพร้อมความพร้อม ทางด้านจิตใจและความพร้อมทางด้านร่างกายด้วย และต้องมีความไม่ประมาทในขณะปฏิบัติ หน้าที่.....” (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยา วาจาสุภาพอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการ ตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.5 กิจกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใน วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 10 - 11 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัย พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.5.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่าน ข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติ

หน้าที่ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมการณ์มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยบอกว่าการสอนเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตต้องสอนมาตั้งแต่วัยเด็กทั้งในสถาบันครอบครัว และสถาบันโรงเรียน กิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงท่านได้ แต่ช่วยสะท้อนให้ท่านรู้จักคิดและถุกคิดขึ้นมาได้ว่า ต้องมีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นเดียวกับข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 และ ท่านที่ 2 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.5.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมอยู่แล้ว โดยได้รับการอบรมและขัดเกลาจากสถาบันครอบครัว และสถาบันโรงเรียน จึงมีความคิดและพฤติกรรมที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนจากประชาชนที่มาติดต่องาน หรือผลประโยชน์อื่นใดจากประชาชน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการประชาชนตามองค์ประกอบความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“.....ถ้าจะให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มาสอนตอนเป็นผู้ใหญ่แล้วมันลำบาก ต้องเริ่มสอนตั้งแต่เด็ก เริ่มจากสถาบันครอบครัวและสถาบันโรงเรียนต้องช่วยกันปลูกฝัง จากข่าวที่นำมาให้อ่านก็น่าจะเชื่อว่าบุคคลในข่าวมีความซื่อสัตย์สุจริตจริง.....” (สัมภาษณ์, 9 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.6 กิจกรรมการมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 14 – 15 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.6.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่าน

ชาวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยบอกว่าการตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี จะสร้างความน่าเชื่อถือและศรัทธาให้กับประชาชนได้ และต้องให้ประชาชนเป็นผู้บอกว่าคุณมีความเชื่อถือและศรัทธาในตัวข้าราชการตำรวจหรือไม่ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.6.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว โดยตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง ไม่มีงานค้างหรือคดีค้าง และไม่มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบที่มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... เรื่องการทำตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาต้องให้ประชาชนเป็นท่านตอบ ถ้าถามตัวเองผมว่าผมก็ทำตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาแล้ว ประชาชนไม่ร้องเรียนผมในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนการแต่งกายในเครื่องแบบขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นสิ่งที่แสดงออกมาให้ประชาชนเห็นด้านนอก แต่บุคลิกภาพภายในเราต้องทำให้ประชาชนเชื่อถือในการทำงานของเราจริง ๆ.....” (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.7 กิจกรรมการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 18 – 19 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.7.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการแสดงพฤติกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมองว่าการเสียสละแรงกายเป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจควรทำมากกว่าการเสียสละทุนทรัพย์ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.7.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว โดยเน้นไปที่การเสียสละแรงกาย ในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้

“..... การเสียสละถ้าเป็นเรื่องแรงกายผมก็ทำงานในหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถของผมอยู่แล้ว ส่วนเรื่องทุนทรัพย์ที่เสียสละผมมองว่าผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้นำในการเสียสละให้ตำรวจชั้นผู้น้อยปฏิบัติตาม การเสียสละทุนทรัพย์ต้องไม่ทำให้เราได้รับความลำบาก ส่วนตัวผมเองผมบริจาคโลหิตอยู่ตลอดเวลา เราไม่มีทุนทรัพย์มากแต่เราก็เสียสละอย่างอื่นได้ครับ.....” (สัมภาษณ์, 17 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

2.8 กิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จัดพบกลุ่มครั้งที่ 1 ในวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2559 และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 22- 23 มีนาคม พ.ศ. 2559 และได้จัดพบกลุ่มครั้งที่ 2 ในวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

2.8.1 พบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยสังเกตว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้อ่านข่าวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และได้แสดงความคิดเห็นในกลุ่มกับเพื่อนข้าราชการตำรวจเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ โดยมองว่าตำรวจต้องมี

การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเน้นไปที่ประสบการณ์ในการทำงานหากมีการเรียนรู้และถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นได้ ก็จะเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาให้บริการประชาชน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้ไปสะท้อนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน 2 วัน โดยมีการพูดคุยทางโทรศัพท์กับผู้วิจัย และผ่านทางโปรแกรมการพูดคุยทางโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัย เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ได้กระทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2.8.2 พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้สะท้อนการเรียนรู้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเชื่อว่าประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน จะทำให้ตำรวจเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เป็นผู้มีความรู้และนำความรู้ที่ได้มาให้บริการประชาชน และข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนมานาน จึงมีประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ในแต่ละวัน และนำประสบการณ์นั้น มาพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แสดงว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการประชาชน ตามองค์ประกอบการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทสัมภาษณ์ พบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมีการสะท้อนความคิดระหว่างการจัดกิจกรรม ดังนี้
 “... ผมมีเวลาว่างก็จะดูโทรทัศน์ติดตามข่าวสารบ้านเมือง บางครั้งเราต้องทำตัวให้ทันต่อเหตุการณ์เสมอ นะ ไม่งั้นเวลาเพื่อนๆ หรือประชาชนคุยเรื่องอะไรกันเราจะไม่รู้เรื่องกับเขาเลย” (สัมภาษณ์, 24 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีจิตสำนึกการบริการตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ อยู่แล้ว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้เรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้วิจัย ทำให้ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 มีการตระหนักถึงและสะท้อนการเรียนรู้ให้ผู้วิจัยและให้เพื่อนข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับทราบ

สรุปผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากผู้วิจัยทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ พฤติกรรม ดังนี้

(1) การเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ (Attitude) ของกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านทัศนคติ (Attitude) ของข้าราชการตำรวจไทยจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละครั้ง

กิจกรรมการเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1	ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2	ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3	
1. การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์	สนใจเนื้อหาของพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการจัดกิจกรรมและสามารถท่องจำได้หลายบท	ชอบภาพพระราชกรณียกิจต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการจัดกิจกรรมบางภาพเป็นภาพพระราชกรณียกิจสมัยเก่าๆ ที่ตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยขณะทรงงานในพื้นที่ต่างๆ	มีความประทับใจในพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวสามารถพูดคุยและถ่ายทอดความรู้สึกประทับใจให้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจได้รับทราบ	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ เพราะถูกปลูกฝังมาจากครอบครัวตั้งแต่วัยเด็กให้รักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และอยากทำงานเป็นข้าราชการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2. การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย	คิดว่าตนเองดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเหมาะสมกับฐานะทางสังคมของ	คิดว่าตนเองใช้ชีวิตแบบพอเพียง ไม่ใช่จ่ายฟุ้งเฟ้อไปกับเรื่องที่ไม่จำเป็น ใช้เงินตาม	คิดว่าตนเองดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเหมาะสมกับฐานะทางสังคมของ	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านเชื่อว่าตนเองมีการใช้ชีวิตเหมาะสมกับฐานะทางสังคมของตน ไม่ฟุ้งเฟ้อ และไม่โลภมากอยากได้ทรัพย์สินอะไรมากมาย หรือเพราะมีเงินเดือนที่ตนเอง

กิจกรรม การเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
	ตนเองแล้ว ไม่มีความคิด ละโมบอยาก ได้ทรัพย์สิน เกินกว่า ฐานะของตน	เงินเดือนของ ตนเองในแต่ละ เดือน	ตนเองแล้ว มี ภาระทางด้าน ครอบครัวที่ ต้องดูแล	ได้รับในแต่ละเดือนแล้ว
3. การช่วยเหลือ ประชาชน	กระตือรือ ล้นที่จะช่วย ผู้วิจัยในการ ค้นหาข่าวที่ เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติ หน้าที่ของ ตำรวจใน การ ช่วยเหลือ ประชาชน และพูดคุย แลกเปลี่ยน เรียนรู้กับ เพื่อน ข้าราชการ ตำรวจใน การพบกลุ่ม	เริ่มแสดง ความคิดเห็น ในการพูดคุย กับกลุ่ม และ วิพากษ์ วิจารณ์เนื้อหา และบุคคลใน ข่าวที่ผู้วิจัยมา ใช้ในการจัด กิจกรรมการ เรียนรู้ให้ เพื่อนฟัง	ต้องการ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ของตนให้ เพื่อน ข้าราชการ ตำรวจในกลุ่ม เนื่องจากเป็น ข้าราชการ ตำรวจที่มีอายุ มากกว่า ข้าราชการ ตำรวจในกลุ่ม	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เริ่มมีความไว้วางใจผู้วิจัย มากขึ้น มีการสะท้อนการ เรียนรู้กับผู้วิจัยมากขึ้น และ พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ในกลุ่มมากขึ้น ในเรื่องการ ช่วยเหลือประชาชนที่มา ติดต่อกัน
4..การรู้จักควบคุม อารมณ์และใช้	คิดว่า เทคโนโลยีได้	เชื่อว่าตนเองมี ความสุขภาพ	เชื่อเรื่องความ พร้อมทางด้าน	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน มีการควบคุมอารมณ์และใช้

กิจกรรม การเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
กิริยาวาจาสุภาพ	ก้าวหน้าไป มาก หากไม่ รู้จักควบคุม อารมณ์ อาจจะโดน ถ่ายคลิป และโดน ร้องเรียนได้ ต้องใช้กิริยา วาจาที่ สุภาพกับ ประชาชน อยู่เสมอ	เรียบร้อย และ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อ ประชาชนที่มา ติดต่องานอยู่ เสมอ	ร่างกายและ จิตใจ ถ้า ตำรวจมีความ พร้อมทั้ง 2 อย่างนี้ก็จะ สามารถ ควบคุม อารมณ์ได้ ขณะให้บริการ ประชาชน	กิริยาวาจาสุภาพ โดยได้ แสดงออกทางความคิดและ การกระทำขณะจัดกิจกรรม ดังกล่าว
5.การมีความ ซื่อสัตย์สุจริตและมี ความยุติธรรม	เชื่อเรื่อง สถาบัน ครอบครัว และโรงเรียน ที่สอนให้ ท่านทำ ความดี มี ความ ซื่อสัตย์และ สุจริต และ ทำให้ ข้าราชการ ตำรวจท่าน	เชื่อเรื่อง สถาบันการ ศึกษาที่ต้อง สอนให้ท่านมี ความซื่อสัตย์ สุจริต เพราะ สถาบัน ครอบครัว บางครั้งอาจ ไม่มีเวลาสอน	มีความคิด เรื่องการมี ความซื่อสัตย์ สุจริตต้องถูก ฝังมาตั้งแต่ เยาว์วัย การ มาสอนตอนโต ไม่สามารถทำ ให้ท่านเปลี่ยน ได้	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ถูกปลูกฝังเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตมาตั้งแต่วัยเด็ก และ ยังคงมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยุติธรรมอยู่ สังเกตจากการสะท้อน ความคิดขณะทำกิจกรรม

กิจกรรม การเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
	นี้ยังคงมี ความ ซื่อสัตย์ สุจริตอยู่ใน ปัจจุบัน			
6. การมีความ รับผิดชอบต่อ หน้าที่และปฏิบัติ ตนให้เป็นที่ น่าเชื่อถือและ ศรัทธา	เชื่อว่าการ ตั้งใจทำงาน ในหน้าที่ และ รับผิดชอบ เป็นงานใน หน้าที่จะ สร้างความ น่าเชื่อถือ และศรัทธา ให้กับ ประชาชนได้ เอง	เชื่อว่าต้องมี ข้าราชการ ตำรวจ ต้นแบบใน เรื่องการ ปฏิบัติตนให้ เป็นที่ น่าเชื่อถือและ ศรัทธาในแต่ ละสถานี ตำรวจ และ ข้าราชการ ตำรวจท่านอื่น จะมีการ ประพฤติ ปฏิบัติตาม	เชื่อว่าการ ปฏิบัติตนให้มี ความ รับผิดชอบต่อ หน้าที่และให้ เป็นที่ น่าเชื่อถือและ ศรัทธา ต้อง ถามประชาชน ที่มาใช้บริการ และตัว ข้าราชการ ตำรวจท่านนี้ ไม่เคยโดน ประชาชน ร้องเรียน	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน มีความเชื่อเรื่องความ รับผิดชอบต่อหน้าที่และ ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และศรัทธาจะทำให้บริการ ประชาชนได้ดีต้องเริ่มจาก การปฏิบัติจากตนเองก่อน และการมีต้นแบบที่ดีในการ ปฏิบัติตาม
7. การเสียสละเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม	เชื่อเรื่องการ เสียสละ ร่างกายและ ทุนทรัพย์ เพื่อการ	เชื่อเรื่องการ เสียสละ ร่างกายและ ทุนทรัพย์ การ ให้ความ	เชื่อเรื่องการ เสียสละ ร่างกาย มากกว่าทุน ทรัพย์ เพราะ	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เชื่อว่าการเสียสละร่างกาย และทุนทรัพย์ เป็นส่วนหนึ่ง ของการบริการประชาชน และทำให้ประชาชน

กิจกรรมการเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
	ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชน	ช่วยเหลือประชาชนและชุมชนตามโอกาส	การเสียสละทุนทรัพย์เพื่อส่วนรวมถ้าทำแล้วต้องไม่เดือดร้อน	ประทับใจข้าราชการตำรวจ
8. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	คิดว่าต้องติดตามข่าวสารอยู่ตลอดเวลา เพราะถ้าไม่ติดตามข่าวสารเราจะไม่รู้เรื่องเหตุการณ์ปัจจุบันเลย อาจจะทำให้ไม่พัฒนาตนเองในการทำงานตามหน้าที่และให้บริการประชาชน	คิดว่าการพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญ การเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา ทำให้มีความรู้ที่เพิ่มขึ้น และนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	คิดว่าการทำงานการปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน จะช่วยเพิ่มประสบการณ์ ทำให้มีการพัฒนาตนเองจากผู้ไม่รู้เป็นผู้รู้ และต้องติดตามข่าวสารต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพราะจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เชื่อว่าการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชน ต้องติดตามข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ

(2) การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม (Action) ของกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านพฤติกรรม (Action) ของข้าราชการตำรวจไทยจาก การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละครั้ง

กิจกรรมการเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการตำรวจ ท่านที่ 3	
1. การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์	จดเนื้อหาของพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการจัดกิจกรรม และสามารถท่องจำหลายบท	คุณภาพพระราชกรณียกิจต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการจัดกิจกรรม หลายครั้งมากกว่าข้าราชการตำรวจท่านอื่น เพราะบางภาพเป็นภาพพระราชกรณียกิจสมัยเก่า ๆ ที่ตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยขณะทรงงาน	เขียนการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในสมุดบันทึกความดี แล้วพูดคุยกับเพื่อนข้าราชการตำรวจบอกเล่าความประทับใจให้เพื่อนข้าราชการตำรวจรับรู้และเข้าใจได้อย่างดี	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีความจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ เพราะถูกปลูกฝังมาจากครอบครัว และสถานศึกษาตั้งแต่วัยเด็กให้รักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
2. การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย	ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมการใช้ชีวิตขณะทำงาน การรับประทาน อาหาร และการใช้เวลาว่างพบว่าข้าราชการ	ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมการใช้ชีวิตขณะทำงาน การรับประทาน อาหาร และการใช้เวลาว่างพบว่าข้าราชการตำรวจท่านนี้ใช้ชีวิตและดำรงตน	ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมการใช้ชีวิตขณะทำงาน การรับประทาน อาหาร และการใช้เวลาว่างพบว่าข้าราชการ	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เชื่อว่าตนเองมีการใช้ชีวิตเหมาะสมกับฐานะทางสังคมของตน ไม่ฟุ้งเฟ้อและไม่ละโมภโลกมาก อยากได้ทรัพย์สิน

กิจกรรม การเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
	ตำรวจท่านนี้ใช้ ชีวิตไม่ฟุ้งเฟ้อ สมเป็น แบบอย่างที่ดี ให้กับ ข้าราชการ ตำรวจท่านอื่น	ตามสถานะภาพ ของข้าราชการ ตำรวจ ไม่ใช่จ่าย ฟุ้งเฟ้อ และ ข้าราชการตำรวจ ท่านนี้ได้คะแนน ทดสอบความรู้ เพิ่มขึ้นในการทำ แบบทดสอบ post test	ตำรวจท่านนี้ใช้ ชีวิตและดำรง ตน ตาม สถานะภาพของ ตน เพราะมี ภาระเรื่อง ครอบครัวที่ต้อง ดูแล ดำรงตน เหมาะสมและ ใช้ชีวิต เหมาะสมกับ ฐานะทางสังคม ของตนเองแล้ว	
3. การช่วยเหลือ ประชาชน	สอบถามและ ช่วยผู้วิจัยใน การค้นหาข่าวที่ เกี่ยวข้องกับ ปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจใน การช่วยเหลือ ประชาชน และ พูดคุย แลกเปลี่ยน เรียนรู้กับเพื่อน ข้าราชการ ตำรวจในการ	พูดคุยมากขึ้นใน การพบกลุ่ม แสดงความ คิดเห็นภายใน กลุ่มกับการให้ ความช่วยเหลือ ประชาชน	เขียนบันทึก ความดีเรื่องการ ช่วยเหลือ ประชาชนเยอะ กว่าข้าราชการ ตำรวจท่านอื่น และพูดคุย แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ การให้บริการ ประชาชนให้ เพื่อน ข้าราชการ	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เริ่มมีความ ไว้วางใจผู้วิจัยมากขึ้น มีการสะท้อนการ เรียนรู้กับผู้วิจัยมาก ขึ้น และพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ในกลุ่มมากขึ้น รวมถึง ผู้วิจัยสังเกตการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ว่าตำรวจทั้ง 3 ท่าน เต็มใจช่วยเหลือ ประชาชนและทำงาน

กิจกรรม การเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
	พบกลุ่ม		ตำรวจฟัง	เกินเวลาทำงาน
4..การรู้จัก ควบคุมอารมณ์ และใช้กิริยาวาจา สุภาพ	แสดงความ คิดเห็นในกลุ่ม เรื่องการถูกถ่าย คลิปในขณะที่ ให้บริการ ประชาชน อาจจะถูก ร้องเรียนได้ให้ ระมัดระวัง ตนเองในการ แสดงพฤติกรรม ในการให้บริการ ประชาชน	มีพฤติกรรมที่ สุภาพเรียบร้อย และมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีกับ เพื่อนข้าราชการ ตำรวจในกลุ่ม	มีความเป็น ผู้ใหญ่ ใจเย็น และแสดงออก ทางพฤติกรรม ที่มีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีกับ เพื่อน ข้าราชการ ตำรวจขณะ แสดงความ คิดเห็น	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีการควบคุม อารมณ์และใช้กิริยา วาจาสุภาพ โดยได้ แสดงออกทาง ความคิดและการ กระทำขณะจัด กิจกรรมดังกล่าว
5.การมีความ ซื่อสัตย์สุจริตและ มีความยุติธรรม	ประพฤติปฏิบัติ ตนให้มีความ ซื่อสัตย์สุจริต และมีความ ยุติธรรมอยู่ เสมอ เพราะถูก สถาบัน ครอบครัว ปลูกฝังให้มี ความซื่อสัตย์	ประพฤติปฏิบัติ ตนให้มีความ ซื่อสัตย์สุจริต และมีความ ยุติธรรมอยู่เสมอ เพราะถูก สถาบันการศึกษา อบรมสั่งสอน	ประพฤติปฏิบัติ ตนให้มีความ ซื่อสัตย์สุจริต และมีความ ยุติธรรมอยู่ เสมอ เพราะถูก สถาบัน ครอบครัวและ สถาบันการศึก ษาปลูกฝังให้มี	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านถูกปลูกฝังเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตมา ตั้งแต่วัยเด็ก และ ยังคงมีความซื่อสัตย์ สุจริตและมีความ ยุติธรรมอยู่ สังเกต จากการสะท้อน ความคิดขณะทำ กิจกรรม

กิจกรรม การเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
	สุจริตและมี ความยุติธรรม		ความซื่อสัตย์ สุจริตและมี ความยุติธรรม	
6. การมีความ รับผิดชอบต่อ หน้าที่และปฏิบัติ ตนให้เป็นที่ น่าเชื่อถือและ ศรัทธา	มีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการ ปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการ ตำรวจ เชื่อว่า การตั้งใจทำงาน ในหน้าที่และ รับผิดชอบเป็น งานในหน้าที่จะ สร้างความ น่าเชื่อถือและ ศรัทธาให้กับ ประชาชนได้เอง	ตั้งใจทำงาน แต่ ไม่ค่อยมั่นใจใน ตนเองว่าปฏิบัติ ตนให้ประชาชน เชื่อถือและ ศรัทธาได้ ต้องการ ข้าราชการตำรวจ ต้นแบบในเรื่อง การปฏิบัติตนให้ เป็นที่น่าเชื่อถือ และศรัทธาในแต่ ละสถานีตำรวจ และข้าราชการ ตำรวจท่านอื่นจะ ได้ประพฤติ ปฏิบัติตาม	แสดงออกทาง ความคิดในการ พบกลุ่มเรื่อง การรับฟังเสียง ประชาชนใน การที่จะบอกว่า ตำรวจท่านนี้ ปฏิบัติตนให้ เป็นที่น่าเชื่อถือ และศรัทธาได้	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีความเชื่อเรื่อง ความรับผิดชอบต่อ หน้าที่และปฏิบัติตน ให้เป็นที่น่าเชื่อถือและ ศรัทธาจะทำให้บริการ ประชาชนได้ดีต้องเริ่ม จากการปฏิบัติจาก ตนเองก่อนและการมี ต้นแบบที่ดีในการ ปฏิบัติตาม รวมถึงการ ให้ประชาชนเป็นผู้ บอกกล่าว
7. การเสียสละ เพื่อประโยชน์ ส่วนรวม	แสดงออกทาง ความคิดในการ พูดคุยในกลุ่ม โดยเชื่อเรื่อง การเสียสละ ร่างกายและทุน	แสดงออกทาง ความคิดในการ พูดคุยในกลุ่ม เชื่อเรื่องการ เสียสละร่างกาย และทุนทรัพย์	แสดงออกทาง ความคิดในการ พูดคุยในกลุ่ม เชื่อเรื่องการ เสียสละ ร่างกาย	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เชื่อว่าการ เสียสละร่างกายและ ทุนทรัพย์ เป็นส่วน หนึ่งของการบริการ ประชาชนและทำให้

กิจกรรม การเรียนรู้	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			สรุปภาพรวมการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	
	ทรัพยากรเพื่อการ ปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ ประชาชน	การให้ความ ช่วยเหลือ ประชาชนและ ชุมชนตามโอกาส	มากกว่าทุน ทรัพยากร เพราะ การเสียสละทุน ทรัพยากรเพื่อ ส่วนรวมถ้าทำ แล้วตนเองต้อง ไม่เดือดร้อน	ประชาชนประทับใจ ข้าราชการตำรวจ
8.การเรียนรู้และ พัฒนาตนเองอยู่ เสมอ	มีพฤติกรรมใช้ เทคโนโลยี สมัยใหม่ในการ ติดตามข้อมูล ข่าวสาร ตลอดเวลา	สนใจเรียนรู้ใน สถาบันการศึกษา ต่าง ๆ เชื่อว่าการ พัฒนาตนเองเป็น สิ่งสำคัญ	กระตือรือร้น และทำงานใน หน้าที่ รับผิดชอบเป็น อย่างดี เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ ทำให้มีการ พัฒนาตนเอง จากผู้ไม่รู้เป็น ผู้รู้ และต้อง ติดตามข่าวสาร ต่างๆ อยู่ตลอด	ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน เชื่อว่าการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองเป็น สิ่งสำคัญในการปฏิบัติ หน้าที่และการ ให้บริการประชาชน ต้องติดตามข่าวสาร ต่างๆ อยู่เสมอ

(2) ข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 3 ท่าน ที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีการประเมินผล การเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยเครื่องมือดังนี้ 1) แบบวัดระดับ จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) แบบวัดทัศนคติด้านจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย 3) แบบวัดพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 4) แบบประเมินผลความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ พบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านมีการเปลี่ยนแปลงระดับจิตสำนึกการบริการที่ดีขึ้น โดยมีการ

ประเมินผลตนเองหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองทั้ง 3 ท่าน ประเมินตนเองด้านความรู้สึกตามทัศนคติการมีจิตสำนึกการบริการเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการมีจิตสำนึกการบริการเพิ่มขึ้น และการวัดระดับจิตสำนึกการบริการ (ภาพรวม) เพิ่มขึ้น โดยสรุปเป็นข้อมูล ได้ดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงค่าคะแนนการวัดทัศนคติ (Attitude) ของข้าราชการตำรวจก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ข้อ คำถาม	ข้าราชการตำรวจคนที่ 1			ข้าราชการตำรวจคนที่ 2			ข้าราชการตำรวจคนที่ 3		
	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนนหลัง เข้าร่วม กิจกรรม	ค่า คะแนนที่ เปลี่ยนไป	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป	คะแนน ก่อนเข้า ร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่เปลี่ยนไป
การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (ข้อคำถามที่ 1-5)									
1	5	5	-	5	5	-	5	5	-
2	5	5	-	4	4	-	5	5	-
3	5	5	-	5	5	-	5	5	-
4	5	5	-	4	4	-	5	5	-
5	5	5	-	4	4	-	5	5	-
การช่วยเหลือประชาชน (ข้อคำถามที่ 6 -10)									
6	5	5	-	4	4	-	4	5	+1
7	5	5	-	3	4	+1	5	5	-
8	5	5	-	3	4	+1	4	4	-
9	5	5	-	3	4	+1	5	5	-
10	5	4	-	4	4	-	3	4	+1
การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กริยาวาจาสุภาพ (ข้อคำถามที่ 11 -15)									
11	5	5	-	5	5	-	4	5	+1
12	5	5	-	4	4	-	5	5	-
13	5	5	-	4	4	-	5	5	-
14	5	5	-	4	4	-	4	5	+1
15	4	5	+1	4	4	-	3	4	+1
การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (ข้อคำถามที่ 16 -20)									
16	5	5	-	4	4	-	3	4	+1
17	5	5	-	5	5	-	3	5	+2
18	5	5	-	4	4	-	5	5	-

ข้อ คำถาม	ข้าราชการตำรวจคนที่ 1			ข้าราชการตำรวจคนที่ 2			ข้าราชการตำรวจคนที่ 3		
	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนนหลัง เข้าร่วม กิจกรรม	ค่า คะแนนที่ เปลี่ยนไป	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป	คะแนน ก่อนเข้า ร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่เปลี่ยนไป
19	5	5	-	4	4	-	5	5	-
20	5	5	-	4	4	-	5	5	-
การมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (ข้อคำถามที่ 21 -25)									
21	5	5	--	4	4	-	4	5	+1
22	5	5	-	4	4	-	4	4	-
23	4	4	-	4	4	-	3	4	-
24	4	4	-	5	4	+1	4	4	-
25	5	5	-	4	4	-	4	4	-
การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (ข้อคำถามที่ 26 -30)									
26	5	5	-	3	3	-	2	3	+1
27	5	5	-	4	4	-	3	5	+2
28	5	5	-	4	4	-	1	2	+1
29	5	5	-	4	4	-	2	3	+1
30	5	5	-	4	4	-	2	4	+2
การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย (ข้อคำถามที่ 31 - 35)									
31	5	5	-	4	4	-	4	4	-
32	5	5	-	4	4	-	5	5	-
33	4	5	+1	4	4	-	4	4	-
34	5	5	-	3	4	+1	4	4	-
35	5	5	-	3	4	+1	5	5	-
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ข้อคำถามที่ 36 -40)									
36	4	4	-	4	4	-	5	5	-
37	5	5	-	4	4	-	4	4	-
38	5	5	-	3	4	+1	3	3	-
39	5	5	-	4	4	-	4	4	-
40	4	4	-	4	4	-	4	4	-

จากผลของค่าคะแนนสอบด้านทัศนคติ (Attitude) ของข้าราชการตำรวจ ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมพบว่า ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 2 และ 3 มีการประเมินตนเองด้านทัศนคติตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เพิ่มขึ้นจากการทำแบบประเมินตนเองก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จัดทดลองมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน

ตารางที่ 13 แสดงค่าคะแนนการวัดพฤติกรรม (Action) ของข้าราชการตำรวจก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ข้อ คำถาม	ข้าราชการตำรวจคนที่ 1			ข้าราชการตำรวจคนที่ 2			ข้าราชการตำรวจคนที่ 3		
	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนนหลัง เข้าร่วม กิจกรรม	ค่า คะแนนที่ เปลี่ยนไป	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป	คะแนน ก่อนเข้า ร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป
การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (ข้อคำถามที่ 1-5)									
1	5	5	-	5	5	-	5	5	-
2	5	5	-	4	4	-	5	5	-
3	5	5	-	5	5	-	5	5	-
4	4	4	-	5	5	-	4	5	+1
5	4	4	-	4	4	-	4	5	+1
การช่วยเหลือประชาชน (ข้อคำถามที่ 6 -10)									
6	5	5	-	4	4	-	4	5	+1
7	5	5	-	4	4	-	5	5	-
8	5	5	-	4	4	-	4	5	+1
9	3	4	+1	3	3	-	4	4	-
10	5	5	-	4	4	-	4	4	-
การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กริยาวาจาสุภาพ (ข้อคำถามที่ 11 -15)									
11	5	5	-	4	5	+1	4	4	-
12	5	5	-	4	5	+1	4	4	-
13	5	5	-	4	5	+1	4	4	-
14	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
15	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (ข้อคำถามที่ 16 -20)									
16	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
17	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
18	5	5	-	4	5	+1	5	5	-

ข้อ คำถาม	ข้าราชการตำรวจคนที่ 1			ข้าราชการตำรวจคนที่ 2			ข้าราชการตำรวจคนที่ 3		
	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนนหลัง เข้าร่วม กิจกรรม	ค่า คะแนนที่ เปลี่ยนไป	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป	คะแนน ก่อนเข้า ร่วม กิจกรรม	คะแนน หลังเข้า ร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป
19	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
20	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
การมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (ข้อคำถามที่ 21 -25)									
21	5	5	-	4	5	+1	4	4	-
22	5	5	-	4	4	-	4	4	-
23	5	5	-	4	4	-	5	5	-
24	4	4	-	4	4	-	4	4	-
25	5	5	-	5	5	-	5	5	-
การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (ข้อคำถามที่ 26 -30)									
26	5	5	-	4	4	-	4	4	-
27	3	4	+1	3	3	-	3	3	-
28	5	5	-	3	3	-	4	4	-
29	4	5	+1	3	4	+1	3	4	+1
30	4	4	-	3	3	-	3	3	-
การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย (ข้อคำถามที่ 31 - 35)									
31	5	5	-	4	4	-	5	5	-
32	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
33	4	4	-	4	4	-	4	4	-
34	5	5	-	3	4	+1	5	5	-
35	5	5	-	3	4	+1	5	5	-
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ข้อคำถามที่ 36 -40)									
36	4	4	-	3	4	+1	5	5	-
37	4	4	-	3	3	-	3	3	-
38	5	5	-	3	3	-	4	4	-
39	5	5	-	4	4	-	4	4	-
40	4	4	-	3	4	+1	3	3	-

จากผลของค่าคะแนนสอบด้านพฤติกรรม (Action) ของข้าราชการตำรวจ ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมพบว่า ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 2 และ 3 มีการประเมินตนเองด้านพฤติกรรมตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เพิ่มขึ้นจากการทำแบบประเมินตนเองก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จัดทดลองมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการประพฤติปฏิบัติตามจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองทั้ง 3 ท่าน

ตารางที่ 14 แสดงค่าคะแนนการวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ชื่อ คำถาม	ข้าราชการตำรวจคนที่ 1			ข้าราชการตำรวจคนที่ 2			ข้าราชการตำรวจคนที่ 3		
	คะแนน ก่อนเข้า ร่วม กิจกรรม	คะแนนหลัง เข้าร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป	คะแนน ก่อนเข้า ร่วม กิจกรรม	คะแนนหลัง เข้าร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป	คะแนนก่อน เข้าร่วม กิจกรรม	คะแนนหลัง เข้าร่วม กิจกรรม	ค่าคะแนน ที่ เปลี่ยนไป
1	5	5	-	4	4	-	5	5	-
2	5	5	-	4	4	-	4	4	-
3	4	5	+1	5	5	-	4	4	-
4	5	5	-	4	4	-	4	4	-
5	5	5	-	4	4	-	4	4	-
6	4	5	+1	4	4	-	4	4	-
7	5	5	-	4	4	-	5	5	-
8	4	5	+1	4	4	-	4	4	-
9	5	5	-	5	5	-	5	5	-
10	5	5	-	3	4	+1	5	5	-
11	4	4	-	3	3	-	4	4	-
12	4	4	-	3	4	+1	4	4	-
13	4	4	-	4	4	-	4	4	-
14	5	5	-	4	4	-	4	4	-
15	5	5	-	4	4	-	4	4	-
16	5	5	-	4	4	-	3	4	+1
17	5	5	-	4	4	-	5	5	-
18	4	5	+1	3	3	-	4	4	-
19	5	5	-	4	5	+1	5	5	-
20	5	5	-	4	4	-	5	5	-

จากผลของค่าคะแนนด้านระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมท่านที่ 1 2 และ 3 มีการประเมินผลเรื่องระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ในภาพรวม) เพิ่มขึ้นจากการประเมินตนเองก่อนเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดให้ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

(3) ผู้วิจัยได้ประเมินผลการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง ผลการประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน มีความพึงพอใจการจัดรูปแบบการเรียนรู้ในครั้งนี้

ตารางที่ 15 แสดงการประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ประเด็นที่ประเมิน	คะแนนประเมินจากข้าราชการตำรวจท่านที่ 1	คะแนนประเมินจากข้าราชการตำรวจท่านที่ 2	คะแนนประเมินจากข้าราชการตำรวจท่านที่ 3	คะแนนประเมินเฉลี่ยจากข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน
เนื้อหาวิชาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	4	4	4	4
วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ดี	4	4	4	4
เอกสารหรือคู่มือประกอบกิจกรรมมีความสมบูรณ์และเหมาะสม	4	4	3	3.67
ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการทำงาน	5	4	5	4.67
สถานที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความ	4	4	4	4

ประเด็นที่ประเมิน	คะแนน ประเมิน จาก ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 1	คะแนน ประเมิน จาก ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 2	คะแนน ประเมิน จาก ข้าราชการ ตำรวจ ท่านที่ 3	คะแนน ประเมิน เฉลี่ยจาก ข้าราชการ ตำรวจ ทั้ง 3 ท่าน
เหมาะสม				
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ความเหมาะสม	4	4	4	4
สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัด กิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม	4	4	4	4
โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัด กิจกรรม การเรียนรู้ฯ ในระดับใด	4	4	4	4
คะแนนภาพรวมในการจัดกิจกรรม	4.125	4	4	<u>4.043</u>

จากตารางแสดงการประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ในภาพรวมพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้มีความพึงพอใจการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ โดยค่าคะแนนรวมทุกหัวข้ออยู่ที่ระดับ 4.043 จากคะแนนเต็ม 5 แต่มีข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 ไม่ชอบประเด็นเรื่องสื่อการเรียนรู้ที่ไม่เหมาะสมและได้สอบถามเพิ่มเติมพบว่า อยากให้ผู้วิจัยจัดเนื้อหาการเรียนรู้เป็นคำบรรยายเพิ่มเติม นอกจากการยกกรณีศึกษาที่เป็นข่าวและเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และนำมาคุยในการพบกลุ่มแต่ละครั้ง แต่ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน มีความพึงพอใจการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้

1.5 การประเมินผลและติดตามผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้ใช้การประเมินผล 4 ครั้งดังนี้

1.5.1 การประเมินผลก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย) ผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมทดลองทั้ง 3 ท่าน ได้ทำแบบประเมินตนเอง 4 แบบประเมิน ได้แก่ 1) แบบวัดทัศนคติ (Attitude) ด้านจิตสำนึกการบริการ

ของข้าราชการตำรวจไทย 2) แบบวัดพฤติกรรม (Action) ด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 3) แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองกับผู้วิจัยมีการประเมินตนเองใน 3 แบบประเมินระดับดี - ดีมาก แสดงว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองทั้ง 3 ท่านมีจิตสำนึกการบริการประชาชนอยู่ในระดับที่ดี - ดีมาก

1.5.2 การประเมินประเมินผลหลังจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ครบทั้ง 8 กิจกรรม ผู้วิจัยได้ให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมทดลองทั้ง 3 ท่าน ได้ทำแบบประเมินตนเอง 4 แบบประเมิน ได้แก่ 1) แบบวัดทัศนคติ (Attitude) ด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) แบบวัดพฤติกรรม (Action) ด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3) แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 4) แบบประเมินผลความพึงพอใจการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในภาพรวม และผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองกับผู้วิจัยมีค่าคะแนนประเมินตนเองในแบบประเมิน (1) - (4) อยู่ในระดับดี - ดีมาก และบางหัวข้อข้าราชการตำรวจในเลือกระดับการประเมินให้สูงขึ้น แสดงว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีจิตสำนึกการบริการประชาชนอยู่ในระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หลังเข้าร่วมกลุ่มทดลองกับผู้วิจัย และพบว่าการประเมินผลในภาพรวมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้พบว่าข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้ระดับดี และมีความประทับใจในกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้

1.5.3 การประเมินประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยเองด้วยการสังเกตและการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน พบว่าข้าราชการตำรวจมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ และตั้งใจที่จะเข้าร่วมพบกลุ่มในแต่ละครั้ง เพราะข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีความประทับใจในกิจกรรมการเรียนรู้ ที่เน้นการสะท้อนความคิดและให้อิสระกับกลุ่มในการพูดคุยกับกรณีศึกษาและเรื่องราวในชีวิตประจำวันที่ประสบพบเจอและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างเพื่อนข้าราชการตำรวจ โดยผู้วิจัยได้ทำหน้าที่สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสะท้อนความคิดเพื่อให้เกิดจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วนำการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นไปประพฤติปฏิบัติต่อไป

1.5.4 การติดตามผลหลังจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์เพื่อนข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาที่ทำงานร่วมกัน และประชาชนที่มาติดต่องาน หลังจากที่คุณวิจัยได้จัดกิจกรรมครบทั้ง 8 กิจกรรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยผู้วิจัยได้ทดลองระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 - 24 มีนาคม พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยได้มาสัมภาษณ์ประชาชนที่มาติดต่องาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อน

ร่วมงาน ในอีก 1 สัปดาห์หลังจากทดลองเสร็จสิ้นแล้ว คือในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2559 พบว่าข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน มีจิตสำนึกการบริการประชาชนที่ดีและทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ แม้ว่าผู้วิจัยจะได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ครบทั้ง 8 กิจกรรมแล้ว โดยผู้วิจัยได้ถอดบทสัมภาษณ์บางส่วนจากการสัมภาษณ์ดังนี้

ภูมิหลังของผู้ที่สัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการเกิดจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่เกิดขึ้น

นาย ก. ประชาชนนามสมมติ เพศชาย อายุ 32 ปี เปิดร้านขายเสื้อผ้า เป็นประชาชนที่มาติดต่อกานที่สถานีตำรวจ ในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2559 เพื่อแจ้งความกรณีลูกจ้างขโมยสินค้าในร้าน หลังจากแจ้งความเสร็จก็นำใบแจ้งความ แล้วผู้วิจัยได้เข้าไปสอบถามการติดต่อกานบนสถานีตำรวจ แห่งนี้กับข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 (กลุ่มทดลอง)

พันตำรวจโท ข. (นามสมมติ) ตำแหน่งรองผู้กำกับการทำหน้าที่พนักงานสอบสวน ประจำสถานีตำรวจแห่งนี้ เพศชาย อายุ 46 ปี เป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสอบถามการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2559

ร้อยตำรวจเอก ค. (นามสมมติ) ตำแหน่งรองสารวัตรทำหน้าที่พนักงานสอบสวน ประจำสถานีตำรวจแห่งนี้ เพศชาย อายุ 40 ปี เพื่อนข้าราชการตำรวจของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสอบถามการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2559

ถอดบทสัมภาษณ์

1.5.4.1 นาย ก (นามสมมติ) ประชาชนที่มาติดต่อกานบนสถานีตำรวจ “..... ประทับใจสถานีตำรวจแห่งนี้ บริการประชาชนดี ตำรวจติดตามคดี โดยเฉพาะผู้กอง คอยโทรศัพท์แจ้งข่าวความคืบหน้าของคดีให้ทราบเป็นระยะ ทำให้เราไม่กังวลใจว่าตำรวจทิ้งคดี แต่ที่นี้หาที่จอดรถยากหน่อย ถ้าจะปรับปรุงควรปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ ให้หาที่จอดได้ง่ายกว่านี้.....” (สัมภาษณ์, 29 มีนาคม พ.ศ. 2559)

1.5.4.2 พันตำรวจโท ข. (นามสมมติ) ตำแหน่ง รองผู้กำกับการ สายงานสอบสวน ประจำสถานีตำรวจแห่งนี้ ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน “..... ตำรวจทั้ง 3 ท่าน มีจิตสำนึกการบริการประชาชนที่ดี ในความเห็นของผมนะ ตำรวจท่านที่ 1 มีทักษะการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษที่ดี ชอบช่วยเหลือชาวต่างประเทศที่มาแจ้งความอยู่เสมอ ตำรวจท่านที่ 2 ทำให้ผู้สูงอายุ มีความประทับใจ และติดตามความคืบหน้าของคดีตลอด ตำรวจท่านที่ 3 มีประสบการณ์การทำงาน ในตำแหน่งพนักงานสอบสวนนาน ชอบให้คำแนะนำกับประชาชนอยู่เสมอ แต่สถานีตำรวจแห่งนี้มี การประชุมเร่งรัดติดตามความคืบหน้าของคดีอยู่เสมอเดือนละครั้ง การจัดอบรมแบบที่ผู้วิจัยทำอยู่นั้น เป็นเรื่องที่ดี ทำให้ตำรวจมีจิตสำนึกการบริการที่ดีขึ้น เป็นการจัดอบรมรูปแบบใหม่ที่ยังไม่มีใครเขาจัด กัน.....” (สัมภาษณ์, 29 มีนาคม พ.ศ. 2559)

1.5.4.3 ร้อยตำรวจเอก ค. (นามสมมติ) ตำแหน่งรองสารวัตร สายงานสอบสวน ประจำสถานีตำรวจแห่งนี้ เพื่อนร่วมงานของข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน “..... ข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ทำงานและรับผิดชอบงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ไม่เคยถูกประชาชนร้องเรียนเรื่องการทำคดี ล่าช้าเลยนะ ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 พุดถึงเรื่องที่ผู้วิจัยมาจัดอบรมให้ข้าราชการตำรวจทราบในที่ ประชุมเหมือนกันว่าเป็นโครงการที่ดี เขายังอยากให้เราอบรมบ้างเลย แต่ผมทำงาน และมีภาระเรื่องครอบครัวอีก กลัวจะไม่มีเวลาให้กับผู้วิจัยเหมือนพวกเขา.....” (สัมภาษณ์, 29 มีนาคม พ.ศ.2559)

1.6 ปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย

ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ในเรื่องปัจจัยและเงื่อนไขของการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ด้วย แบบสอบถามและสัมภาษณ์ และผู้วิจัยได้สังเกตการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละครั้ง พบว่ามี ปัจจัยและเงื่อนไขของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

1.6.1 ปัจจัยของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และบุคคลในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริม การเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุนหรือผลในเชิง อุปสรรคต่อการดำเนินการวิจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง โดยมีผลมาจากบุคคล ได้แก่ ผู้วิจัยในฐานะผู้สอน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้เรียน และบุคคลภายนอก เช่น เพื่อน ข้าราชการตำรวจ ประชาชนที่มาติดต่องาน เป็นต้น

1.1 ผู้เรียน ความพร้อมของผู้เรียน หากผู้เรียนไม่มีความพร้อมในการ

เรียนรู้ ก็จะไม่สามารถเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ได้ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “ พอมาจัดที่สถานีตำรวจบางครั้งพวกผมว่างไม่พร้อมกัน ผู้วิจัยก็ต้องเสียเวลามานั่งคอย” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ผมอยากให้ผู้วิจัยนัดหมายก่อนล่วงหน้า 1 อาทิตย์ แล้วแผนการพบกลุ่มต้องยืดหยุ่นให้พวกผมรู้สึกสะดวก เพราะบางครั้งผมมีงานที่ต้องรีบทำ ...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... การจัดการเรียนรู้แบบนี้ดีนะ แต่อยากให้จัดตอนผมฝึกอบรมที่สถาบันพนักงานสอบสวนนะ พอมาจัดในที่ทำงานบางครั้งผมก็อยากทำงานนะ แต่ก็เกรงใจผู้วิจัยและเพื่อนที่ต้องรอเขาเข้ากลุ่มพร้อมกัน” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

1.2 ผู้สอนในฐานะพี่เลี้ยงหรือผู้สนับสนุนการเรียนรู้ ความพร้อมของผู้สอน ต้องมีความรู้ มีทักษะและมีประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) และ การเรียนรู้ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) เน้นการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้กับผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้และแสดงความคิดเห็น ให้เกียรติผู้เรียนและเคารพซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการพูดคุยและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... อยากให้มีท่านอบรมที่มีลักษณะนิสัยแบบผู้วิจัย ที่รับฟังพวกผมมากกว่ามาสอน บางครั้งผมมีปัญหาจากการทำงานผมก็ไม่รู้จะปรึกษาใคร พอมีการพูดคุยกันในกลุ่มทำให้ผมสบายใจ.....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... การอบรมแบบนี้ดีนะ แต่ถ้าให้ตีมากกว่านี้ต้องสร้างตำรวจแบบผู้วิจัยกระจายไปทั่วทุกโรงพัก จะได้มีการเรียนรู้แบบนี้เกิดขึ้น ถ้าให้ตีผู้วิจัยน่าจะไปสอนหลักสูตรนี้ที่สถาบันพนักงานสอบสวน.....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

1.3 เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ช่วยให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ในการส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หากมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่มและขยายการเรียนรู้ไปสู่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันจะทำให้เกิดชุมชนการเรียนรู้ที่มีการประพฤติปฏิบัติเหมือนกันในการมีจิตสำนึกการบริการประชาชน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “.... ผมไม่ชอบเลยที่เพื่อนตำรวจต่างท่านต่างมาทำงาน พอทำงานเสร็จก็กลับบ้าน บางครั้งเราแทบไม่ได้คุยกันเลย ไม่ได้รับฟังปัญหากัน จะสนิทกันแค่บางท่านบางท่านเราก็ไม่ได้พูดคุยกันเลย..” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “.... บางครั้งจะได้คุยกันแค่ตอนประชุมประจำเดือนหรือตอนโทรศัพท์คุยกัน ถ้าไม่ได้ทำงานผลัดที่ต่อกัน ก็จะไม่ค่อยได้พูดคุยกัน ไม่รู้ปัญหาที่แต่ละท่านได้เจอ จะรู้เรื่องอีกทีก็ตอนประชุม มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเข้ามา ...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ.

2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “.... ผมไม่ค่อยได้คุยกับเพื่อนร่วมงานเท่าไร นอกจากทางโทรศัพท์คุยกันเรื่องงาน ผมภาระเยอะ วุ่นกับเรื่องที่บ้าน แคมบ้านอยู่ไกลเลยไม่ค่อยมีเวลาให้กับเพื่อนร่วมงาน อยากพูดคุยอยากเจอหน้ากันนะ” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

1.4 ประชาชนที่มาติดต่องาน ประชาชนมีส่วนทำให้ข้าราชการตำรวจได้รับประสบการณ์ตรงในการให้บริการประชาชน แล้วนำประสบการณ์เหล่านั้นมาทบทวนแล้วปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นไป สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ผู้วิจัยมาถามผมเรื่องการทำให้มีจิตสำนึกการบริการที่ถามตำรวจท่านที่ 2 ได้เลย เขาเป็นที่ชื่นชอบของพี่ป่า น้ำ อา มากมีแม่ยกคอยซื้อข้าวซื้ออาหารมาฝากเรื่อย ๆ ตอนเขาทำงานหรือเข้าเวร ผมก็อยากมีแม่ยกแบบนี้บ้างนะ แสดงว่าเขาเป็นที่รักของประชาชน...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “.... ผมทำตัวปกตินะ แต่ผมชอบเรียกประชาชนที่มาติดต่องานว่าลุง ป้า น้ำ อา เพราะผมคิดว่าประชาชนเหล่านี้เหมือนญาติพี่น้องของผมเอง ผมก็ทำงานให้บริการเขาตามหน้าที่ และคอยแจ้งความศิบน้าขอคดีให้เขาทราบ มันเป็นหน้าที่ของเราครับ....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “....ผมทำงานที่สถานีตำรวจแห่งนี้มานาน เลย์รู้จักกับประชาชนที่มาบนสถานีตำรวจแห่งนี้เป็นส่วนใหญ่ ท่านไหนนิสัยเป็นอย่างไรก็พอรู้ จะมีแต่นักท่องเที่ยวต่างชาตินี้แหละไม่กล้าคุย...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ องค์กรปกครองหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ หรือนโยบายจากผู้บังคับบัญชา และมีผลต่อการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

2.1 สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เนื่องจากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้ถูกจัดให้เกิดการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงานคือสถานีตำรวจ ดังนั้นสถานที่ปฏิบัติงานต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ไม่มีเสียงดังเอะอะ มีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานเป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดบรรยากาศสบายในการเรียนรู้ การสะท้อนความคิดของผู้เรียน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “.... ผมเกรงใจผู้วิจัยนะที่ต้องมานั่งคอยผมบางครั้ง แต่บางทีงานติดพัน ผมก็ต้องให้ผู้วิจัยกับเพื่อน ๆ พูดคุยกันไปก่อน แล้วผมตามเข้ากลุ่ม แล้วพูดคุยกับผู้วิจัยและเพื่อนภายในกลุ่ม ถ้าผู้วิจัยมาจัดในสถานที่ทำงาน บางครั้งประชาชนก็ขึ้นมาแจ้งความก็ไม่สะดวกเลยครับ...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “.... ผมชอบที่ผู้วิจัยจัดการเรียนรู้ในห้องพักพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจครับ เพราะไม่เสียเวลาผมมาก แล้วก็ไม่ต้องเดินไปไหนไกล เรียนเสร็จจะได้

ทำงานต่อเลย สะดวกดีครับ” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “.... ผมก็ชอบให้จัดที่สถานีตำรวจเลย ไม่ต้องเดินไปไกล ผมเวลาน้อย อยากรีบเรียน รีบทำให้เสร็จ ถ้าเลือกร้านไกลๆ ก็เสียเวลาเดินไปอีก” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

2.2 สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ – นอกจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานแล้ว ยังมีสภาพแวดล้อมในสถานที่อื่นๆ ที่ทำให้เกิดการส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น ผู้เรียนอาจมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในร้านกาแฟ ร้านอาหาร การให้นโยบายของผู้บังคับบัญชา หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือสภาพแวดล้อมที่บ้าน เป็นต้น ดังนั้นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเรียนรู้กับผู้เรียนได้เช่นกัน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “.... ผมชอบร้านกาแฟร้านนั้นมากเลยนะครับ นั่งสบายดี ท่านไม่พลุกพล่าน วิวโนร้านดีด้วย ชอบร้านนี้มากที่สุดเลย ผมให้เวลาพีได้เต็มที่เลย.....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “.... ผมรักแม่ผมมาก แม่สอนให้ผมทำความดี ทำงานให้กับประชาชนอย่างเต็มที่ ผมว่าบางเรื่องที่ผมสอนผมไม่กี่ครั้ง ผมรู้เรื่องพวกนี้มาตั้งแต่เด็กแล้วครับ เพราะแม่ผมสอนผมมาตลอด.....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “.... ผมชอบที่ผู้วิจัยเปลี่ยนสถานที่พบกลุ่มไปเรื่อย ๆ มันช่วยให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้นะ แต่ถ้าบางร้านเปิดเพลงเสียงดังมากไปหน่อย ก็พูดกันไม่รู้เรื่องเลย ครับ” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ผมท่านต่างจังหวัด ถูกสอนมาให้รู้จักบาปบุญคุณโทษ การทำความดี ผมเป็นตำรวจเนี่ยที่บ้านผมภูมิใจมากนะ หลายเรื่องที่คุณวิจัยพูดคุยผมก็รู้เรื่องพวกนี้มาบ้าง แต่ไม่แน่ใจจนวันที่เราจัดกิจกรรมครบหมดแล้ว ผมถึงเข้าใจกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งหมด.....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... รู้สึกสบายใจที่ได้มีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่ม ถ้าหัวหน้าผมมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันแบบนี้ก็ดี เวลามีปัญหาจะได้ปรึกษากันได้พูดคุยกันได้ทุกเรื่อง ดีกว่าคุยกันตอบคำถามกันในการประชุมอย่างเดียว....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

1.6.2 เงื่อนไขของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยมีดังนี้

(1) เงื่อนไขจากบุคคล หมายถึง ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความพร้อมของผู้เรียน หากผู้เรียนไม่มีความพร้อม ไม่มีการเตรียมตัว และไม่ต้องการเรียนรู้ ก็จะไม่ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นมาได้ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ถ้าวันไหนผมงานยุ่งมาก ผมจะไม่อยากพูดไม่อยากจะคุยกับกลุ่มเลย คิดแต่เรื่องงาน....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “.... วันไหนผมไปศาลตอนเช้าแล้วมาพบกลุ่มกับผู้วิจัย ช่วงบ่าย แล้วอากาศร้อน ๆ อีก ผมเหนื่อยเลย” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “ จำวันที่ผมขอลาก่อนได้ไหม วันนั้นลูกจ้างในร้านอาหารผมลาออก ผมต้องรีบกลับไปช่วยแฟนทำงาน” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

2. ประสบการณ์ของผู้เรียน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพบกลุ่ม จะช่วยให้ผู้เรียนท่านอื่นมีการสะท้อนการเรียนรู้ได้ดีเช่นเดียวกัน สรุปได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ชอบเวลาที่เราได้พูดคุยกันในกลุ่ม ทำให้เรามีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ พูดคุยกัน และแชร์ปัญหาที่เจอจากการทำงาน ดึกว่าเราไปคุยกันในที่ประชุมอย่างเดียว....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “ ผมไม่ค่อยพูด แต่ผมชอบฟังท่านอื่นพูดมากกว่า ฟังเขาแล้วเราคิดตาม เราก็ได้ความรู้ได้ประสบการณ์ที่ดีจากท่านอื่นไปด้วย.....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3. “ ผมทำงานมานานแล้ว มีโอกาสนี้ก็จะแบ่งปันประสบการณ์ให้น้องๆ ฟัง” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

3. พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน ระดับพื้นฐานทางการศึกษาที่แตกต่างกัน จะทำให้ผู้เรียนมีการกำหนดบทบาทที่แตกต่างกันออกไปในการพบกลุ่ม โดยผู้ที่มีประสบการณ์มากจะเป็นผู้เล่าเรื่องราวที่ดีให้กับผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “ เวลาผมพูดเพื่อนๆ จะฟังผมเสมอ ผมก็ไม่ว่า เพราะอะไร หรือเพราะผมพูดจากสิ่งที่ผมรู้ แต่บางทีผมก็ไม่แน่ใจนะ...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “... เพื่อนๆ จะถามผมเกี่ยวกับประเด็นทางด้านกฎหมาย อยู่เสมอ ผมว่านี่ก็เป็นประโยชน์ในการเรียนต่อนะ เอามาใช้ในการทำงานได้....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ถ้าผมไม่ได้เรียนต่อทางด้านกฎหมาย ตอนนี้ผมก็คงทำงานในหน้าที่เดิมของผม คงไม่ได้มีโอกาสทำงานเป็นพนักงานสอบสวนแบบนี้....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

4. วิธีการในการการสะท้อนความคิดของผู้เรียน การเตรียมตัว การสะท้อนความคิดของผู้เรียนแต่ละท่านที่มีมากมีน้อย ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม การสนใจ การเอาใจใส่ ของผู้เรียนมีผลต่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น สรุปได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ผมชอบคุยแบบเดี่ยว ๆ กับผู้วิจัยมากกว่า การพบกลุ่มแบบหลายท่านนะ บางทีก็ต้องนั่งฟังท่านอื่นพูดด้วย แต่บางครั้งเรื่องที่ท่านอื่นพูดก็เป็นประโยชน์กับผมนะ....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ผมคิดนาน ผมชอบฟังท่านอื่น ๆ พูดกันก่อน แล้วผมค่อยพูด แต่ผมจำได้เกือบหมดเลยนะ ที่ท่านในกลุ่มพูดเรื่องอะไรกันบ้าง” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ผมชอบคุยแบบเป็นกลุ่มแบบนี้นะ ตอนแรกคิดว่าผู้วิจัยมาสอนมากกว่าพูดคุยแบบนี้ นี่ในแต่ละครั้งที่เจอผมได้สนุกกับเรื่องที่เราพูดคุยกัน เหมือนเราแชร์เรื่องราวในชีวิตประจำวันเราให้ท่านอื่นรู้เลย...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

5. พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน การมีครอบครัวที่ดี การอบรมเอาใจใส่ การมีครอบครัวที่อบอุ่น จะทำให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ได้ดี สรุปได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ผมรักแม่ผมมาก แม่คอยบอกคอยสอนทุกอย่างให้ผมรู้ ผมได้ดีทุกวันนี้ก็เพราะแม่ครับ....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ผมท่านต่างจังหวัด มีโอกาสเรียนได้สูงเท่าไรที่บ้านก็บอกว่าจะได้เป็นเจ้าท่านนายท่าน และจะได้เป็นที่พึ่งให้กับผู้อื่น ผมคิดแบบนี้มาตลอด...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ผมก็ท่านต่างจังหวัด ผมถูกพ่อแม่อบรมมาให้รับราชการเป็นเจ้าท่านนายท่าน แต่ต้องไม่ลืมพื้นฐานครอบครัวเราที่เป็นสังคมชนบทที่เราพึ่งพาอาศัยกันอยู่กันแบบญาติมิตรก็ทำมาตลอดนะ ในการปฏิบัติหน้าที่ผม....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

6. เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนต้องมีความพร้อมในเรื่องของเวลาในการเรียนรู้ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... วันนี้ผมมีเวลาว่างมากพอ ผมให้ผู้วิจัยได้มากกว่าทุกครั้งเลย สบายใจกว่าพบกลุ่มครั้งอื่น....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... พอมาจัดที่ทำงาน บางครั้งผมก็กังวลเรื่องงานมากกว่าเรื่องที่เรียน แล้วกิจกรรมผู้วิจัยใช้เวลาเรียนรู้นานเหมือนกันกว่าจะเข้าใจ” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ผมอยากรีบคุยรีบเรียน และรีบกลับบ้าน เพราะกลัวรถติด อยากเรียนรู้ก็อยากนะ แต่ทำไงได้บ้านผมอยู่ไกล...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

7. ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน – หากผู้เรียนมีภาระงานที่รับผิดชอบ ในช่วง วันเวลา ที่จัดกิจกรรม ก็จะทำให้ผู้เรียนไม่ยอมเรียนรู้ สรุปได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... วันไหนผมมีประชุมเร่งรัดงาน ผมไม่ยอมเข้าพบ กลุ่มเลย เพราะกังวลเรื่องงาน ไม่อยากให้ผู้วิจัยมาวันนั้น...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ผมไปขึ้นศาลบ่อย ถ้าบางทีก็มาช้า เกรงใจผู้วิจัย และเพื่อนๆ ต้องรอเหมือนกัน” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ผมมีเวลาจำกัด งานผมก็พอ ๆ กับเพื่อนๆ ข้าราชการตำรวจท่านอื่น บางครั้งต้องหอบงานไปทำที่บ้านด้วย” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

8. ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน – การมีปัญหาส่วนตัวที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน จะมี ผลต่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ผมไม่ค่อยมีปัญหาส่วนตัวนะในการพบกลุ่ม เพราะ ผมท่านโสด แต่ก็อยากให้นัดพบกลุ่มแน่นอน ผมจะได้มีเวลาไปทำอย่างอื่นได้” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ผมมีปัญหาเรื่องเวลากับผมต้องรับหน้าที่งานอื่นๆ ในโรงพักด้วย ทำให้ผมยุ่งมากในบางครั้ง...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ผมท่านมีครอบครัว ปัญหาเรื่องส่วนตัวผมเยอะ บางครั้งผมก็เกรงใจท่านอื่นนะ.....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

9. คุณสมบัติของผู้สอน ต้องทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ โดยสร้าง บรรยากาศที่อบอุ่นในการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเปิดใจยอมรับกันและมีการสะท้อนความคิดได้ สรุปได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจที่ 1 “..... ผมชอบวิธีการสอนแบบผู้วิจัยท่านะ ไม่ปิดกั้นการแสดง ความคิดของผู้เรียน และก็การเรียนทุกครั้งผู้วิจัยเปลี่ยนสถานที่แทบทุกครั้ง ทำให้พวกผมมีความสุข กับการเรียน...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ตอนแรกที่ผู้วิจัยมาขอให้เข้ากลุ่มทดลอง คิดว่าจะ สอนแบบเดิม ๆ ที่ผู้วิจัยมาห้อง ๆ อะไรให้เราฟังอย่างเดียว มาสอนแบบนี้ทำให้พวกเราได้มีอิสระใน การพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นสิ่งที่ทำออกมาได้ดีเลยนะ....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... อยากให้ผู้วิจัยไปจัดการเรียนการสอนแบบนี้ให้กับ สถาบันพนักงานสอบสวน จะได้มีการเรียนรู้ที่ไม่น่าเบื่อ ถ้าไปจัดที่โน่นเนี่ย ตำรวจคงอยากเรียนกัน เยอะ....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

10. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนการเอาใจใส่ และคอย

แนะนำและชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการประชุม การติดตามผลการดำเนินการต่าง ๆ จะกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจเกิดการเรียนรู้ได้ดี สรุปรายละเอียดดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... การประเมินพนักงานสอบสวนดีเด่น น่าจะใช้เกณฑ์การประเมินแบบเดียวกับผู้วิจัยเข้าไปจับกับเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานบ้าง ไม่ใช่ประเมินตามความพอใจ ทำให้ท่านที่ได้รับรางวัลก็น่าเชื่อถือ ...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... เห็นด้วยอย่างมาก อยากให้มีการประชุมและพูดคุยชมเชยท่านที่ทำความดี แล้วเป็นแบบอย่างที่ดีบ้าง นี่ประชุมทุกเดือนมีแต่การเร่งรัดติดตามงาน...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ต้องมีตำรวจที่เป็นแบบอย่างที่ดีในสถานีตำรวจก่อน แล้วให้ทุกท่านปฏิบัติตามเหมือนที่ผมเคยพูดเคยบอกไปแล้ว” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

(2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน หมายถึงข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือสภาพแวดล้อม หรือข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รางวัลและแรงจูงใจ การได้รับการยอมรับ การให้รางวัลและแรงจูงใจจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี โดยหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ และกองบัญชาการต้องสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการบริการ สรุปรายละเอียดดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ต้องมีการให้รางวัลท่านที่ทำดี เป็นตัวอย่างที่ดีในการบริการประชาชน” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ท่านทำความดี ถ้าไม่ชมเชยหรือรักษาเขาไว้สุดท้ายเขาจะทำความดีไปทำไมกัน ทำความดีนั้นยากกว่าทำความชั่วมาก” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ.2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “.....ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ต้องมีตำรวจที่เป็นแบบอย่างที่ดีในสถานีตำรวจก่อน แล้วให้ทุกท่านปฏิบัติตามเหมือนที่ผมเคยพูดเคยบอกไปแล้ว แล้วทุกท่านจะปฏิบัติตามเอง” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

2. บทลงโทษทางวินัย การลงโทษทางวินัย หากมีการร้องเรียนจากประชาชน จะเป็นตัวกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้ โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงาน โดยหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ และกองบัญชาการต้องดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม และสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจเกิดการเรียนรู้ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการบริการ สรุปรายละเอียดดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... ประชุมเร่งรัดติดตามงานทำเป็นประจำทุกเดือน ถ้าใครมีคดีค้างเยอะก็เสร็จเลยนะ เหมือนโดนว่าในที่ประชุมเลย” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “..... ตำรวจจะทำอะไรก็ต้องระวังตัว ไม่งั้นโดนร้องเรียนกว่าจะแก้ปัญหาเสร็จเล่นเอาเราเครียดเลยนะ....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “..... ผมไม่มีคดีค้าง เลยไม่ค่อยซีเรียสเท่าไร ถ้ามีตามคดีในที่ประชุมบ่อย ๆ คงแยเหมือนกัน....” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

3. ความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการ ต้องสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีจิตสำนึกการบริการ โดยกำหนดเป็นนโยบายและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม รวมถึงการกวดขันให้มีการดำเนินการอย่างแท้จริง สรุปรายข้อได้ดังนี้

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1 “..... เปื่อเรื่องการโยกย้ายบ่อยนี้แหละ พอท่านเปลี่ยนนโยบายและวิธีการทำงานก็เปลี่ยนไปด้วย” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 2 “ผมเปื่อเรื่องการเปลี่ยนวิธีการทำงานบ่อย ๆ ถ้าวิธีการดำเนินการเรายังไม่ชัดแบบนี้ เราจะให้บริการประชาชนได้ดีได้อย่างไร..... ” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ข้าราชการตำรวจท่านที่ 3 “... ผมทำงานสายงานนี้มาหลายปีแล้ว ก็เลยชิน ยิ่งตอนนี้ ดร.ทั้งหลายเยอะ ขาดความคิดกันจนปวดหัว ผมท่านปฏิบัติตามไม่ค่อยทัน ...” (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม พ.ศ. 2559)

ผู้วิจัยสรุปรายข้อที่ได้จากการจัดทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ทำให้ได้องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ได้ดังนี้

1. กระบวนการของการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย – ผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีการเรียนรู้ตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ชั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนมีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์เดิมของผู้เรียน จากที่ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนมีการเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์เดิมของผู้เรียน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เรียนท่านอื่นที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง และใช้ประสบการณ์เดิมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่ม ในการพบกลุ่ม ผู้วิจัยพบว่าการจัดการเรียนรู้ที่ใช้ประสบการณ์เดิมของผู้เรียน การใช้ประสบการณ์ในชีวิตประจำวันของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสนใจที่จะเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ได้ดี

1.2 ชั้นเรียนรู้ผ่านการสะท้อนความคิด ผู้วิจัยพบว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้วิจัยพบว่าหลังจากที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) ในขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) เข้ามาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนการเรียนรู้ โดยใช้เหตุการณ์ในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการ และมีการสะท้อนการเรียนรู้ในกลุ่มผู้เรียน เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยได้ โดยผู้วิจัยพบว่าการสะท้อนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม ช่วยให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้และคิดถึงหน้าที่การให้บริการประชาชนที่จะต้องดำเนินการ

1.3 ชั้นตัดสินใจ ผู้วิจัยพบว่าหลังจากที่มีการเรียนรู้ตามขั้นตอนผ่านการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของผู้เรียน การสะท้อนความคิดแล้ว ทำให้ผู้เรียนเกิดการตระหนักรู้และคิดถึงหน้าที่ของตนในฐานะข้าราชการตำรวจที่ให้บริการประชาชน ทำให้เกิดการตัดสินใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และนำไปปฏิบัติต่อไป และหากผู้เรียนเกิดการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แสดงว่ากิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างให้มีจิตสำนึกการบริการ ไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน ดังนั้นผู้วิจัยต้องเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชนต่อไป

1.4 ชั้นยอมรับและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เมื่อผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ มีการสะท้อนการคิด และเกิดการตัดสินใจที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนเกิดการยอมรับและนำเอาการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นนิสัยและพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชนต่อไป

2. หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีการเรียนรู้ หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นจำนวน 8 ข้อ แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการบริการ แสดงว่าหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ทั้ง 8 ข้อนั้น เป็นหลักยึดถือปฏิบัติที่ทำให้ข้าราชการตำรวจไทย เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการ โดยหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสม

และใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3. ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง โดยมีผลมาจากบุคคล ได้แก่ ผู้วิจัยในฐานะผู้สอน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้เรียน และบุคคลภายนอก ประกอบด้วย ผู้เรียน ผู้สอนในฐานะพี่เลี้ยงหรือผู้สนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ ประชาชนที่มาติดต่อกัน 2) ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม หมายถึงข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม หรือหน่วยงาน หรือข้อจำกัดอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่อื่นๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และ สภาพแวดล้อมที่บ้าน โดยผู้วิจัยได้ทำการสอบถามปัจจัยจากการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองเพื่อหาปัจจัยของการใช้รูปแบบดังกล่าว

4. เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่า ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้ 1) เงื่อนไขจากบุคคล หมายถึง ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย ความพร้อมของผู้เรียน ประสบการณ์ของผู้เรียน พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน วิธีการสะท้อนความคิดของผู้เรียน พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน คุณสมบัติของผู้สอน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน หมายถึงข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือสภาพแวดล้อม หรือข้อจำกัดอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย รางวัลและแรงจูงใจ บทลงโทษทางวินัย และ ความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการ โดยผู้วิจัยได้ทำการสอบถามเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ

ของข้าราชการตำรวจไทย และสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองเพื่อหาเงื่อนไขของการใช้รูปแบบดังกล่าว

ตอนที่ 2 ผลการนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 รวมทั้งข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าว เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และได้นำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ จำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านศึกษานอกระบบโรงเรียนจำนวน 4 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจจำนวน 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษา จำนวน 4 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการจำนวน 2 ท่าน โดยผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อผู้ทรงคุณวุฒิในวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2559 ใช้เวลา 3 ชั่วโมงนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

สรุปผลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และการนำผลงานวิจัยไปใช้

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้และสรุปผลความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มุ่งพัฒนาตัวบุคคลากร ให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการให้บริการที่ดี โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน มีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการให้บริการประชาชนที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ พ.ศ.2551 และจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2544 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555)

ประเด็นที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้คำแนะนำต่อการวางแนวทาง/ มาตรการระดับบุคคลมีดังนี้

1. “.... การจะให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการบริการ ต้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มอบหมายให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรม และให้มีการจัดทำคู่มือการบริการประชาชนให้เห็นเป็นรูปธรรม ข้าราชการตำรวจจะได้เอาไปประพฤติปฏิบัติได้...” (พลตำรวจตรี ดร.กิจพิณัฐ อุสาโท, สนทนากลุ่ม 20 เมษายน พ.ศ. 2559)

2. “..... ผมอยากให้เข้าใจตำรวจมากกว่านี้ละ พวกผมก็อยากบริการประชาชนเต็มที่ เป็นหน้าที่ของพวกเรา แต่บางครั้งพนักงานสอบสวนท่านเดียวที่เข้าเวรต้องรับเรื่องราวทุกอย่าง เราทำดีที่สุดแล้ว สิ่งที่คุณวิจัยทำเป็นสิ่งที่ดีที่จุดประกายเรื่องการให้บริการประชาชนขึ้นมา ถ้าประชาชนเข้าใจตำรวจ พวกผมก็จะทำงานได้สะดวกขึ้น...” (พันตำรวจเอกชยุต มายาทตร์, สนทนากลุ่ม 20 เมษายน พ.ศ. 2559)

โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ ปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ระดับบุคคล โดยผ่านความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้ได้มาตรการ/ แนวทางดังนี้

มาตรการ/ แนวทางการดำเนินการ เพื่อมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชนที่ดี มีดังนี้

1.1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ มีการประพฤติปฏิบัติตนในเรื่องการให้บริการประชาชน โดยประพฤติปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการประชาชนที่ดี จากประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555) โดยควรมอบหมายให้ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนที่ดี โดยมุ่งเน้นให้ข้าราชการตำรวจศึกษาค้นคว้ารายละเอียดการปฏิบัติงานด้วยตนเอง และต้องมอบหมายให้ส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น กองบัญชาการการศึกษา หรือโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ถ่ายทอดความรู้/ แนวทางปฏิบัติในเรื่องการให้บริการประชาชนให้กับข้าราชการตำรวจ ทั้งในการเรียนการสอนในห้องเรียน การฝึกอบรม ในสถาบันการศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประพฤติ การปฏิบัติตน ในการให้บริการประชาชน เพราะข้าราชการตำรวจกลุ่มนี้จะต้องไปปฏิบัติหน้าที่ที่สถานีตำรวจ และต้องติดต่อประชาชนอยู่ตลอดเวลา

1.2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทย มีการประพฤติปฏิบัติในเรื่องการให้บริการประชาชนที่ดี โดยมีการให้รางวัลและแรงจูงใจในระดับหน่วยงาน ระดับสถานีตำรวจ เช่น โครงการพนักงานสอบสวนดีเด่นระดับสถานีตำรวจ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เป็นต้นแบบที่ดีในการประพฤติปฏิบัติในการให้บริการประชาชนระดับสถานีตำรวจ ให้ข้าราชการตำรวจท่านอื่นประพฤติปฏิบัติตาม

1.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน โดยมีการใช้วิธีการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการ

ให้บริการประชาชน โดยเริ่มต้นที่การเรียนรู้การให้บริการประชาชนผ่านประสบการณ์การให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจเอง และมีการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนความคิดของข้าราชการตำรวจเองเพื่อให้เกิดจิตสำนึกการให้บริการประชาชน และ ให้ข้าราชการตำรวจมีการยอมรับการส่งเสริมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการและมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีชุมชนแห่งการเรียนรู้ด้านการให้บริการประชาชนเกิดขึ้นที่ระดับสถานีตำรวจ และช่วยส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อกลายเป็นชุมชนแห่งการปฏิบัติเรื่องการให้บริการประชาชนที่ดีเกิดขึ้น และต้องมีผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในระดับสถานีตำรวจ

1.4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้บริการประชาชนได้ดี เนื่องจากปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การที่จะให้ข้าราชการตำรวจมีการให้บริการประชาชนได้ดีนั้น ต้องส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยมีการติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บริการประชาชนได้ดี เช่น การค้นคว้าหาข้อมูล สืบค้นข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเรียนรู้ผ่านการค้นคว้าด้วยตนเอง การเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning เป็นต้น

2. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยมุ่งพัฒนาหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานระดับปฏิบัติงานได้แก่ กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจได้ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการไว้ในวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) และมีการถ่ายทอดเพื่อให้หน่วยงานระดับล่างมีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดเพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

ประเด็นที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้คำแนะนำต่อการวางแนวทาง/ มาตรการระดับหน่วยงาน มีดังนี้

1. “..... การที่ผู้วิจัยจัดรูปแบบการเรียนรู้แบบนี้ให้กับข้าราชการตำรวจเป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าขยายผลไปยังสถานีตำรวจแห่งอื่นได้ก็จะเกิดประโยชน์มากกว่านี้ และต้องวัดผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้จริง...” (ดร.สมสิทธิ์ อัสตรนีย์, สนทนากลุ่ม 20 เมษายน พ.ศ. 2559)

2. “.... การจะวางมาตรการใด ๆ ต้องคำนึงถึงการตั้งงบประมาณในการดำเนินการ และต้องให้เห็นเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง...” (พลตำรวจตรี ดร.กิจพิณฐ์ อุสาโท, สนทนากลุ่ม 20 เมษายน พ.ศ. 2559)

โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ ปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะเชิง

นโยบายระดับหน่วยงาน โดยผ่านความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้ได้มาตรการ/ แนวทาง ดังนี้
 มาตรการ/ แนวทางการดำเนินการ เพื่อมุ่งพัฒนาให้หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีความสำคัญกับการให้บริการประชาชน มีดังนี้

2.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ สถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการต่างๆ รับฟังเสียงจากภาคประชาชนในการทำงานร่วมกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงาน การให้บริการประชาชน อีกทั้งเป็นการลดปัญหาจากการที่ตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายและต้องให้บริการประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวกธรรมชาติให้กับประชาชน ชุมชน และประเทศชาติ ซึ่งเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกธรรมชาติก็คือการให้บริการประชาชนนั่นเอง ซึ่งในปัจจุบันนี้ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มอบหมายให้สำนักงานจรตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรนำประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนและร้องทุกข์ต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเรื่องการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์การปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน กำหนดเป็นแผนปฏิบัติการในการให้บริการประชาชน และการดึงภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เช่น โครงการตำรวจอาสา หรือคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (ก.ตร.) ในระดับสถานีตำรวจที่มีภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้การทำงานระหว่างตำรวจและประชาชนมีความใกล้ชิดกัน ทำให้ตำรวจเป็นมิตรกับประชาชนและประชาชนก็มีความรู้สึกผูกพันกับสถานีตำรวจ และทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องกำหนดนโยบายการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอในนโยบาย การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) โดยมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ระดับกองบัญชาการ กองบังคับการ และระดับสถานีตำรวจ สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เช่น ความรู้เรื่องทั่วไป ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยสนับสนุนให้มีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ที่อยู่ตลอดเวลา สนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างแท้จริง ตลอดจนสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจมีการศึกษาต่อในสถานศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้ดี

2.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยจัดทำโครงการ/ กิจกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีจิตสำนึกการบริการ และต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้จ่ายในโครงการ/ กิจกรรมที่สนับสนุนการ

บริการประชาชน โดยกำหนดเป็นแนวทางที่ชัดเจนให้กับส่วนราชการต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการจัดตั้งค่าของงบประมาณในแต่ละปี เพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พิจารณาจัดทำรายละเอียดโครงการ/ กิจกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ และให้ความสำคัญกับโครงการ/ กิจกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน และการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจให้มีจิตสำนึกการบริการประชาชน

2.4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องบูรณาการโครงการ/ กิจกรรม ตลอดจนแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน กับส่วนราชการอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น ศาล อัยการ สำนักงานคุมประพฤติ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการปฏิบัติที่เป็นทิศทางเดียวกันในการให้บริการประชาชนและสนับสนุนให้ข้าราชการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน และทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดี และวัฒนธรรมด้านการให้บริการประชาชนที่ดีของข้าราชการทั้งประเทศต่อไป

2.5 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรจะจัดอบรมผู้ที่เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (Train the Trainer) เพื่อให้มีข้าราชการตำรวจที่ไปประจำสถานีตำรวจในระดับกองบัญชาการ กองบังคับการ และระดับสถานีตำรวจ เพื่อเป็นผู้สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทั่วประเทศไทย มีจิตสำนึกการบริการ และเกิดการเรียนรู้ตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชนต่อไป

2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยได้สรุปผลที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) และสรุปความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดสนทนากลุ่มเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในครั้งต่อไป ดังนี้

ประเด็นที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้คำแนะนำต่อข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. “..... ประเด็นที่ต้องพิจารณาหากต้องนำไปพัฒนาต่อไปในการจัดการเรียนรู้ คือ เงื่อนไขของเรื่องเวลา และระดับของการจูงใจ ความสำคัญของการประเมินผลงาน” (ดร.นันทนัช ชลายนานนท์, สนทนากลุ่ม 20 เมษายน พ.ศ. 2559)

2. “..... การจัดการเรียนรู้ต้องให้มีบรรยากาศของการเอื้ออาทรกัน มีความเมตตา กรุณา และสังเกตว่ามีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง....” (ดร.สมสิทธิ์ อัสตริณี, สนทนากลุ่ม 20 เมษายน พ.ศ. 2559)

3. “..... หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ หากมีการจัดการเรียนรู้ให้ข้าราชการตำรวจกลุ่มอื่น หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ จะ

เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่อย่างไร จะมีการถ่ายทอดอย่างไร....” (ดร.ปาน กิมปี, สนทนากลุ่ม 20 เมษายน พ.ศ. 2559)

โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ ปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยผ่านความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้ได้ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ทั้ง 5 สายงาน ได้แก่ สายงานสอบสวน สายงานสืบสวน สายงานป้องกันและปราบปราม สายงานจราจร และ สายงานอำนวยการ โดยพัฒนาเป็นหลักยึดถือปฏิบัติของข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่สามารถปรับใช้กับข้าราชการตำรวจทุกตำแหน่งงานทุกสายงาน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

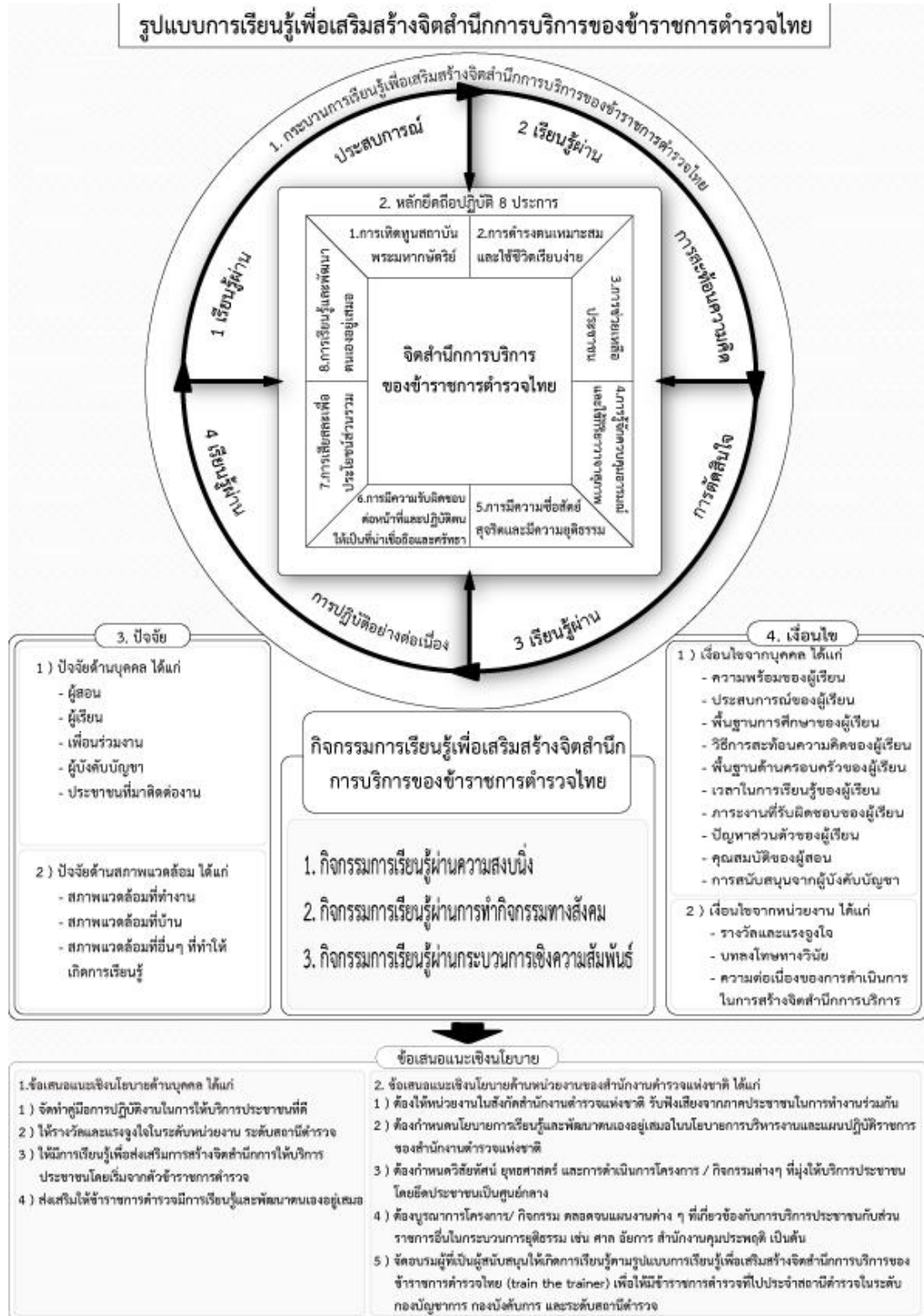
2. ศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กับหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการหน่วยงานอื่น แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการต่อไป

3. การวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี แต่ในการพัฒนาจิตสำนึกการบริการควรจะดูการเปลี่ยนแปลงในระดับจิตสำนึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล และหากต้องการดูการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับจิตสำนึกของแต่ละบุคคล ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่จะทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับจิตสำนึกของแต่ละบุคคล

โดยหากมีการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ต้องนำข้อเสนอแนะในการวิจัยไปพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการต่อไป

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตลอดจนปัจจัยและเงื่อนไขของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย นำมาพัฒนาเป็น รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทย ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ผู้วิจัยพบได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

แผนภาพที่ 8 แสดงรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยศึกษาเอกสาร การจัดทดลองแบบกลุ่มเดี่ยว และจัดสนทนากลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) พัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 2) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอนดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.พัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และลงพื้นที่ 5 ภูมิภาคเพื่อยืนยันหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น และให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา แล้วพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยตามขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์หาหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จากการสังเคราะห์เอกสาร และการสังเกตพฤติกรรมการทำงานในการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) มาพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แล้วยกรูปแบบดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาและองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขรูปแบบการเรียนรู้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการจัดทดลองที่สถานีตำรวจจำนวน 1 สถานีตำรวจ โดยจัดทดลองกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านการสอบสวนที่สถานีตำรวจดังกล่าว จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จัดทดลองกับสถานีตำรวจจำนวน 1 สถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครกับข้าราชการตำรวจ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และหาปัจจัย เงื่อนไข ของการนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หลังจากนั้นผู้วิจัยสรุปผลการทดลองที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และผู้วิจัยปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนสรุปผลข้อมูลทั้งในไว้ในรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และปัจจัย เงื่อนไข ของการใช้ รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยนำเสนอในการจัดสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบจำนวน 4 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษาจำนวน 4 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจจำนวน 2 ท่าน และ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการจำนวน 2 ท่าน หลังจากการจัดสนทนากลุ่มแล้วผู้วิจัยได้ปรับแก้ไขข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

สรุปผลที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ ตอนที่ 1 พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ ตอนที่ 2 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้

ตอนที่ 1 พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ได้จากการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์หาหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้

หลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 8 ข้อ ได้แก่ (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (3) การช่วยเหลือประชาชน (4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยา วาจาสุภาพ (5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวม 8 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มหลักที่ข้าราชการตำรวจยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านทัศนคติ (Attitude) หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของข้าราชการตำรวจ ในการแสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สถานที่ สิ่งของ หรือเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามสิ่งที่ข้าราชการตำรวจยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยจำนวน 8 ข้อ และ (2) ด้านพฤติกรรม (Action) หมายถึง การแสดงกิริยาท่าทางของข้าราชการตำรวจในการแสดงกิริยาท่าทางกับสิ่งแวดล้อมและสิ่งมีชีวิต ตามสิ่งที่ข้าราชการตำรวจยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ

โดยผู้วิจัยนำข้อมูลหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย พัฒนาเป็นเครื่องมือวิจัยระยะที่ 2 ต่อไป

1.2 การพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และผู้วิจัยนำข้อมูลวิธีการเรียนรู้ที่ได้จากการสอบถามความต้องการเรียนรู้กับกลุ่มทดลองที่เป็นข้าราชการตำรวจ จำนวน 3 ท่าน ที่ผู้วิจัยคัดเลือกโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยได้ใช้การเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) โดยพิจารณาจากบริบทของข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่ มาพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ข้าราชการตำรวจต้อง

ยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย การเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) มาพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบและให้คำแนะนำ โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะ และให้คำแนะนำต่อรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขโดยผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา และจัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการทดลองเพื่อทำการทดลองกับกลุ่มทดลองที่เป็นข้าราชการตำรวจ ที่สถานีตำรวจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (การคัดเลือกโดยเฉพาะเจาะจง) กับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จำนวน 3 ท่าน (การคัดเลือกโดยเฉพาะเจาะจง) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการทดลองประกอบด้วย แบบวัดทัศนคติและพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการ แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการ แบบวัดผลความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในภาพรวม แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามปัจจัยและเงื่อนไขของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1.3 ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ได้จากการทดลอง มีดังนี้

องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย 1) กระบวนการของการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) หลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ และ 4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้

1) กระบวนการของการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ข้าราชการตำรวจไทยที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง มีการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ตามขั้นตอนดังนี้ (1) ชั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (2) ชั้นเรียนรู้ผ่านการสะท้อนการคิด (3) ชั้นการตัดสินใจ และ (4) ชั้นปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2) หลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้น โดยเมื่อนำไปจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง ข้าราชการตำรวจไทย มีการเรียนรู้ตามหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ ดังนี้ ได้แก่ (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (3) การช่วยเหลือประชาชน (4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ (5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (6) การ

มีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้ (1) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง โดยมีผลมาจากบุคคล ได้แก่ ผู้วิจัยในฐานะผู้สอน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้เรียน และบุคคลภายนอก ประกอบด้วย ผู้เรียน ผู้สอนในฐานะพี่เลี้ยงหรือผู้สนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ ประชาชนที่มาติดต่องาน (2) ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม หรือหน่วยงาน หรือข้อจำกัดอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่อื่นๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และ สภาพแวดล้อมที่บ้าน

4) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้ (1) เงื่อนไขจากบุคคล หมายถึง ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย ความพร้อมของผู้เรียน ประสบการณ์ของผู้เรียน พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน วิธีการสะท้อนความคิดของผู้เรียน พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน คุณสมบัติของผู้สอน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน หมายถึง ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือสภาพแวดล้อม หรือข้อจำกัดอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย รางวัลและแรงจูงใจ บทลงโทษทางวินัย และ ความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการ

ตอนที่ 2 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบุคลากร และ 2) ระดับหน่วยงาน ดังนี้

1) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมุ่งพัฒนาตัวบุคลากร ให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการให้บริการที่ดี มีมาตรการ/แนว

ทางการดำเนินการ เพื่อมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการให้บริการที่ดี มีดังนี้

รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มุ่งพัฒนาตัวบุคคลากร ให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชนที่ดี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน มีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน โดยนำหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มาพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ใช้กับพนักงานสอบสวน ไปดำเนินการจัดทำคู่มือพัฒนาจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนได้ศึกษาและทำความเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือดังกล่าว ตลอดจนการนำปัจจัยและเงื่อนไขของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบุคคล ดังนี้ (1) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนที่ดี โดยมุ่งเน้นให้ข้าราชการตำรวจศึกษาค้นคว้ารายละเอียดการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (2) ให้รางวัลและแรงจูงใจในระดับหน่วยงาน ระดับสถานีตำรวจ เช่น โครงการพนักงานสอบสวนดีเด่นระดับสถานีตำรวจ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เป็นต้นแบบที่ดีในการประพฤติปฏิบัติในการให้บริการประชาชน ระดับสถานีตำรวจ ให้ข้าราชการตำรวจท่านอื่นประพฤติปฏิบัติตาม (3) ให้มีการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชน โดยเริ่มต้นที่การเรียนรู้การให้บริการประชาชนผ่านประสบการณ์การให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจเอง และมีการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนความคิดของข้าราชการตำรวจเองเพื่อให้เกิดจิตสำนึกการให้บริการประชาชน ให้ข้าราชการตำรวจมีการตัดสินใจยอมรับและปฏิบัติตาม และ ให้ข้าราชการตำรวจมีการยอมรับสิ่งที่ข้าราชการตำรวจตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และ (4) ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้บริการประชาชนได้ดี

2) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มุ่งพัฒนาหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการ/ แนวทางการดำเนินการ เพื่อมุ่งพัฒนาให้หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน มีดังนี้

รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มุ่งพัฒนาหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตาม

แนวทางที่กำหนดไว้ โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานระดับปฏิบัติงานได้แก่ กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจได้ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการไว้ในวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แก่ (1) ต้องให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ สถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการต่างๆ รับฟังเสียงจากภาคประชาชน ในการทำงานร่วมกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงาน การให้บริการประชาชน (2) ต้องกำหนดนโยบายการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอในนโยบายการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (3) ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยจัดทำโครงการ/ กิจกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีจิตสำนึกการบริการ และต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้จ่ายในโครงการ/ กิจกรรมที่สนับสนุนการบริการประชาชน โดยกำหนดเป็นแนวทางที่ชัดเจนให้กับส่วนราชการต่างๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการจัดตั้งค่าของงบประมาณในแต่ละปี (4) ต้องบูรณาการโครงการ/ กิจกรรม ตลอดจนแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน กับส่วนราชการอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น ศาล อัยการ สำนักงานคุมประพฤติ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการปฏิบัติที่เป็นทิศทางเดียวกัน ในการให้บริการประชาชนและสนับสนุนให้ข้าราชการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน และ (5) จัดอบรมผู้ที่เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (Train the Trainer) เพื่อให้มีข้าราชการตำรวจที่ไปประจำสถานีตำรวจในระดับกองบัญชาการ กองบังคับการ และระดับสถานีตำรวจ เพื่อเป็นผู้สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทั่วประเทศไทย มีจิตสำนึกการบริการ และเกิดการเรียนรู้ตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประเด็นที่ผู้วิจัยจำอภิปราย 2 ประเด็น ประกอบด้วย 1) การพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ 2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**1) การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย และปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ
ของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้**

1.1) องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทย มีดังนี้

จากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทย กับกลุ่มทดลองที่เป็นข้าราชการตำรวจ องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อ
เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย (1) กระบวนการของการ
เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (2) หลักที่ข้าราชการตำรวจไทย
ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (3) ปัจจัยของการใช้
รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และ (4) เงื่อนไขของ
การใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้
มุ่งเน้นที่กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมี
องค์ประกอบที่เป็นองค์ประกอบสนับสนุนให้เกิดกระบวนการดังกล่าว กระบวนการเรียนรู้ได้พิจารณา
ความสอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ตามแนวคิดของ Knowles (1978) ที่ให้
ความสำคัญกับประสบการณ์การเรียนรู้ โดยผู้วิจัยอภิปรายผลในส่วนของผลการวิจัยและข้อค้นพบ
ใหม่ตามองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย ดังนี้

**(1) กระบวนการของการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนมีการเรียนรู้ตามขั้นตอน ดังนี้**

1.1 ขั้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ผู้เรียนที่เป็นข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะ
ผู้ใหญ่ มีการเรียนรู้ตามลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Knowles, 1980) ตามแนวทางของ Knowles
(1978) ประกอบด้วย (1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self – concept) ผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่เติบโต ทั้งด้าน
ร่างกายและจิตใจ มีวุฒิภาวะสูง มโนทัศน์ต่อตนเอง จะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเอง
เป็นตัวของตัวเอง (2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะมากขึ้น มี
ประสบการณ์อย่างกว้างขวางที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรอันมีค่าของการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะมี
พื้นฐานเปิดกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ (3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะ
เรียน เมื่อรู้สึกว่สิ่งนั้น “จำเป็น” ต่อบทบาทและสถานภาพทางสังคมของตน และ (4) แนวทางการ
เรียนรู้ (Orientation to Learning) ผู้ใหญ่จะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ มุ่งนำความรู้ไปใช้
ทันที โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาตามหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อ
เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยผ่านกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการ

บริการ โดยหากข้าราชการตำรวจมีการยึดถือปฏิบัติตามหลักยึดถือปฏิบัติดังกล่าว ข้าราชการตำรวจไทยจะเป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการที่ดี โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้เป็นการจัดกิจกรรมที่ดึงเอาประสบการณ์เดิมของผู้เรียนออกมา เน้นที่การเรียนรู้จากประสบการณ์เดิมของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มต่อไป สอดคล้องกับการเรียนรู้ในชีวิตประจำวันของ Schugurensky (2000) และการเรียนรู้ด้วยตนเองของ Burman (1969) ที่อธิบายว่า การเรียนรู้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นภายในห้องเรียนหรือภายในสถาบันการศึกษาเสมอไป การเรียนรู้อาจเกิดจากการการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเรียนรู้ด้วยความตั้งใจของผู้เรียน จึงมีความปรารถนาจะรู้ในเรื่องนั้น ผู้เรียนจึงคิดหาวิธีการเรียนรู้ด้วยวิธีต่างๆ โดยนำเอาประสบการณ์เดิมของผู้เรียนมาประยุกต์ในการเรียนรู้

1.2 ชั้นการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนการคิด ผู้วิจัยใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ประกอบด้วยหลักการ 7 หลักการ (ธนา นิลชัยโกวิทย์, 2551) ดังนี้ 1) การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ 2) ความรักความเมตตา 3) การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ 4) การเผชิญความจริง 5) ความต่อเนื่อง 6) ความมุ่งมั่น และ 7) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) เป็นหลักในการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และใช้หลักการจิตตปัญญาศึกษาในการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ และรูปแบบการเรียนรู้ที่ได้เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ไปส่งเสริมจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยเป็นการศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non – formal Education) เป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการศึกษาซึ่งเปิดโอกาสให้กับผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการ ศึกษาในระบบโรงเรียนตามปกติ ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ พัฒนาค้นคว้า ให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เป็นการจัดการศึกษาในลักษณะอ่อนตัวให้ผู้เรียนมีความสะดวกเลือกเรียนได้หลาย วิธีจึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้เรียนและสังคมเป็นอย่างยิ่ง การศึกษานอกโรงเรียนมีความหมายครอบคลุมถึงมวลประสบการณ์การเรียนรู้ทุกชนิด ที่บุคคลได้รับจากการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ตามธรรมชาติการเรียนรู้จากสังคม และการเรียนรู้ที่ได้รับจากโปรแกรมการศึกษาที่จัดขึ้นนอกเหนือไปจากการศึกษา ในโรงเรียนตามปกติ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีได้อยู่ในระบบโรงเรียนปกติ ได้มีโอกาสแสวงหาความรู้ ทักษะ ทักษะคิด เพื่อมุ่งแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน ฝึกฝนอาชีพ หรือการพัฒนาความรู้เฉพาะเรื่องตามที่ตนสนใจ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2542) โดยผู้วิจัยได้จัดรูปแบบการเรียนรู้แบบการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อให้ข้าราชการตำรวจไทยมาพบกลุ่ม และได้เรียนรู้เนื้อหาตามหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และมีการสะท้อนความคิดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละครั้งผ่านประสบการณ์ของผู้เรียนเอง เพื่อให้ข้าราชการตำรวจนำกลับไป

คิดและตัดสินใจยอมรับเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป สอดคล้องกับ Smith (1982) ที่ได้เสนอแนวทางการเรียนรู้โดยกลุ่ม ที่มีลักษณะเด่นว่าบุคคลอื่นที่มีความสนใจและความต้องการตรงกัน สมาชิกจะช่วยกันใช้ประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอื่นร่วมกัน วิธีการเรียนรู้แบบนี้ใช้ได้ดีเมื่อผู้เรียนต้องการแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์

1.3 ขั้นการตัดสินใจ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อพัฒนาจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย แต่ในการเกิดจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยนั้น ผู้วิจัยต้องการให้เกิดจิตสำนึกการบริการมุ่งให้เกิดจิตสำนึกระดับบุคคลก่อนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากระดับบุคคลไปสู่หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการเกิดจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจนั้นต้องพัฒนามาจากทัศนคติของข้าราชการตำรวจ โดยการปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ การทำให้ท่านแต่ละท่านมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการอาจไม่สามารถทำได้ทันทีทันใด ผู้ซึ่งได้รับการอบรมสั่งสอนในการให้บริการแก่ผู้อื่นมาดี เช่น บิดามารดาฝึกอบรมให้เด็กก้าวให้พี่น้องรับประทานทุกมื้ออาหาร คอยรินน้ำดื่มเต็มให้ผู้อื่นเป็นอาจิลน ก็จะไม่เคยชินกับการให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความสนใจ และไม่รู้สึกอายหรือเห็นเป็นเรื่องใหญ่ หากไม่เคยปฏิบัติตอนเป็นเด็กจะมาฝึกฝนตอนเป็นผู้ใหญ่ก็ยิ่งพอจะทำได้ แต่ต้องอาศัยความตั้งใจและเห็นประโยชน์จึงจะทำได้ โดยไม่ขัดเขินทัศนคติต่องานบริการ (สมิต สัจฉุกร, 2554) เมื่อผู้เรียนตัดสินใจยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องก็จะกลายเป็นพฤติกรรมและนิสัยในการมีจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และสอดคล้องกับ Rath (1996) ได้พัฒนากระบวนการกระจำง่าค่านิยม โดยกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาค่านิยมเป็นหลักหรืออุดมการณ์ในการดำรงชีวิตของตน และช่วยให้ผู้เรียนเกิดความกระจำง่าในค่านิยมที่ตนเองเลือก ซึ่งถ้าบุคคลใดมีความกระจำง่าในค่านิยมแล้ว ก็อาจปรับเปลี่ยนค่านิยมนั้น โดยเสนอแนวคิดค่านิยมที่แท้ควรมีลักษณะครบทั้ง 7 ประการคือ 1) เลือกร้อยอย่างเสรีไม่มีใครบังคับ 2) เลือกจากตัวเลือกหลายตัว 3) เลือกโดยพิจารณาถึงผลที่จะตามมาทั้งทางบวกและลบ 4) เลือกแล้วมีความภูมิใจในสิ่งที่เลือก 5) เลือกแล้วยอมรับสิ่งที่เลือกอย่างเปิดเผย 6) เลือกแล้วปฏิบัติตามค่านิยม และ 7) ปฏิบัติตามค่านิยมที่เลือกอย่างต่อเนื่อง

1.4 ขั้นปฏิบัติและยอมรับอย่างต่อเนื่อง การสร้างจิตสำนึกการบริการเมื่อพัฒนาจากตัวบุคคลแล้วก็จะเกิดชุมชนการประพฤติปฏิบัติของชุมชนที่มีการประพฤติปฏิบัติเหมือนกัน (ธวัชชัย หล่อวิจิตร, 2550) เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่รวบรวมกลุ่มท่านที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน เพื่อได้มาซึ่ง Knowledge Assets : KA หรือ ชุมความรู้ ในเรื่องนั้น ๆ สำหรับท่านในชุมชนเพื่อไปทดลองใช้ แล้วนำผลที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก อันส่งผลให้ความรู้นั้นๆ ถูกยกระดับขึ้นเรื่อยๆ ผ่านการปฏิบัติ ประยุกต์ และปรับใช้ตามแต่สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่หลากหลาย การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เป็นการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ตามองค์ประกอบ

จิตสำนึกการบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจไทย มีจิตสำนึกการบริการตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยกิจกรรมการเรียนรู้ที่ได้จัดขึ้นนั้นต้องเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไปส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการบริการ เมื่อปฏิบัติซ้ำๆ ก็จะกลายเป็นนิสัยและกลายเป็นจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนต่อไป และสอดคล้องกับ Rath (1996) (อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543) ได้พัฒนากระบวนการกระจำง่าค่านิยม โดยกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาค่านิยมเป็นหลักหรืออุดมการณ์ในการดำรงชีวิตของตน และช่วยให้ผู้เรียนเกิดความกระจำง่าในค่านิยมที่ตนเลือก ซึ่งถ้าบุคคลเกิดความกระจำง่าในค่านิยมแล้ว ก็อาจปรับเปลี่ยนค่านิยมนั้น โดยเสนอแนวคิดค่านิยมที่แท้จริงมีลักษณะครบทั้ง 7 ประการคือ 1) เลือกอย่างเสรีไม่มีใครบังคับ 2) เลือกจากตัวเลือกหลายตัว 3) เลือกโดยพิจารณาถึงผลที่จะตามมาทั้งทางบวกและลบ 4) เลือกแล้วมีความภูมิใจในสิ่งที่เลือก 5) เลือกแล้วยอมรับสิ่งที่เลือกอย่างเปิดเผย 6) เลือกแล้วปฏิบัติตามค่านิยมนั้น และ 7) ปฏิบัติตามค่านิยมที่เลือกอย่างต่อเนื่อง โดยการปลูกฝังจิตสำนึกเป็นการพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดค่านิยมที่ถูกต้อง ให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกค่านิยมซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือ มีคุณค่า มีความสำคัญ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำอยู่เป็นประจำ และเป็นกิจวัตร และสอดคล้องกับ Krathwohl, Bloom and Marsia (Bloom, 1956) ในขั้นการสร้างลักษณะนิสัย ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนปฏิบัติตามค่านิยมนั้นอย่างสม่ำเสมอในการติดตามผลการปฏิบัติ และให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเสริมแรงเป็นระยะๆ จนกระทั่งผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้จนเป็นนิสัย

(2) หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมขึ้นมาจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (3) การช่วยเหลือประชาชน (4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ (5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ มี 8 ข้อ ดังนี้

(1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรในขณะทรงงาน และพระบรมราโชวาทมาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชน

(2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีการดำเนิน

ชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ และเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของท่านในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้ง ความเหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

(3) การช่วยเหลือประชาชน หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในการติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจ ตามกำลังความสามารถของตน ด้วยความรวดเร็ว และเกินกว่าความคาดหวังของประชาชน โดยทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจ

(4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ หมายถึง ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ โดยมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพและเป็นมิตรกับประชาชนและใช้คำพูดที่สุภาพกับประชาชน ไม่ข่มขู่ คุกคาม

(5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ มีความรู้สึกนึกคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ

(6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามความคาดหวัง ของประชาชนที่ติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้ โดยข้าราชการตำรวจ มีความภาคภูมิใจ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จในการอำนวยความยุติธรรมและบริการประชาชน

(7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่องานในการกระทำใดๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมของประชาชน ของประเทศชาติ

(8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่

เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจ

โดยหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ นั้น ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสังเคราะห์เอกสาร โดยหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยทั้ง 8 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ด้านหลักๆ ได้แก่ (1) ด้านรู้สึกและความคิด (Attitude) ในการแสดงความรู้สึกนึกคิดตามหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทย และ (2) ด้านพฤติกรรม (Action) ในการแสดงออกทางพฤติกรรม ตามหลักที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทย แต่หากต้องการพัฒนาเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ ต้องมีการวัดผลตามเนื้อหาการเรียนรู้ที่จัดกิจกรรมด้วย การแสดงความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออกทางพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจไทยว่าเป็นผู้มีจิตสำนึกการบริการ ไม่สามารถเกิดหรือสร้างขึ้นมาได้ภายในวันสองวัน แต่ต้องเกิดจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ และสั่งสมความรู้ในเรื่องการให้บริการไว้ เมื่อมีการสะท้อนการเรียนรู้เกิดขึ้น บุคคลนั้นก็จะนำประสบการณ์เดิมที่มีอยู่และเก็บไว้ในจิตสำนึกสะท้อนออกมา กลายเป็นความรู้สึกนึกคิดและแสดงออกทางพฤติกรรมในเรื่องดังกล่าวออกมา (ข้าราชการตำรวจท่านที่ 1, สัมภาษณ์ 29 มีนาคม พ.ศ. 2559) ดังนั้น หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทย ทั้ง 8 ข้อนั้น จะทำให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการบริการได้ ต้องมีการสะท้อนการเรียนรู้ เพื่อดึงเอาความรู้สึกและการแสดงพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจออกมา เพื่อให้เกิดการปฏิบัติในเรื่องการมีจิตสำนึกการบริการ จากการรวบรวมหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 ตามกฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและ จรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 แก้ไขปรับปรุงตาม กฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553 (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) ได้กำหนดคุณสมบัติที่ข้าราชการตำรวจพึงปฏิบัติในการให้บริการประชาชน จำนวน 15 ตัว ได้แก่ (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) การเคารพสิทธิ เสรีภาพ ของประชาชนขั้นพื้นฐาน และตามกฎหมายกำหนด (3) การตั้งใจทำงาน (4) การมีท่าทีเป็นมิตรต่อประชาชน และเพื่อนร่วมงาน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน พุดจาไพเราะ (5) การมีความซื่อสัตย์สุจริต (6) การเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่แก่ผู้อื่น และมีจิตสาธารณะ (7) การเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (8) การปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย (9) การยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรมและนำมาประพฤติ (10) การมีจิตใจเป็นผู้บริการ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค (11) การสันโดษ มีความพอเพียง ไม่ละโมภโลภมาก ไม่ยึดติดในวัตถุนิยม

(12) การรู้จักควบคุมอารมณ์และมีความอดทน (13) การยึดถือประโยชน์ประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว (14) การรู้จักกาลเทศะ ให้ความเคารพผู้ที่อาวุโสกว่า มีกิริยามารยาทที่ดีและมีคุณสมบัติของผู้ดีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ และ (15) การหมั่นศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองในฐานะข้าราชการตำรวจ และพร้อมที่จะให้บริการประชาชน มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยผู้วิจัยพบว่าหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นจำนวน 8 ข้อนั้น มีแนวทางการดำเนินการในการให้บริการประชาชนครอบคลุมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการตำรวจที่กำหนดไว้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน แต่หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นจำนวน 8 ข้อนั้น มีจำนวนข้อน้อยกว่าและข้อความที่กำหนดไว้มีความกระชับง่ายกว่า ซึ่งง่ายต่อการจดจำ หากข้าราชการตำรวจต้องการนำไปยึดถือและปฏิบัติในการให้บริการประชาชน และสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทยที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นมานั้นมีข้อค้นพบที่มากกว่าประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 ได้แก่ การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ซึ่งข้อค้นพบที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นมานั้นเป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการของข้าราชการตำรวจไทย หากข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตาม และจากจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2544 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555) มีแนวทางปฏิบัติของพนักงานสอบสวนที่ทำให้ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่พนักงานสอบสวน มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนได้แก่

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่เข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
2. ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ตามลำดับขั้นตอนภายในระยะเวลา ที่ตำรวจกำหนด
3. ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้ด้วยความเต็มใจ
4. ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และอุทิศตนทุ่มเท สติปัญญา ความรู้ ความคิดที่มีอยู่ให้กับงานอย่างเต็มที่
5. ปฏิบัติงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการตามกฎหมายเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก
6. ปลูกจิตสำนึกพนักงานสอบสวนในเรื่องการเสียสละ อดทนและความรับผิดชอบต่อหน้าที่
7. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมเอื้อเพื่อมีน้ำใจและใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน โดยมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน
8. เต็มใจแนะนำ ช่วยเหลือในการบริการประชาชน เสมือนญาติ

9. ดำรงตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการในกระบวนการ ยุติธรรม ด้วยการ ใช้ ชีวิต ที่เรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีหลักการ มีคุณธรรม เป็นที่ยอมรับนับถือของ ประชาชน

10. ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพการสอบสวนด้วยความมั่นคงและความภาคภูมิใจในเกียรติคุณและศักดิ์ศรีของความเป็นพนักงานสอบสวน

11. ปฏิบัติงานด้วยจิตวิญญาณของพนักงานสอบสวนให้เป็นที่เชื่อถือและศรัทธาของ ประชาชน หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นจำนวน 8 ข้อ นั้น มีแนวทางการดำเนินการในการให้บริการ ประชาชนครอบคลุมตามจำนวนจรรยาบรรณพนักงานสอบสวน ที่กำหนดไว้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการประชาชน แต่หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการ บริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นจำนวน 8 ข้อ นั้น มีจำนวนข้อน้อยกว่าและ ข้อความที่กำหนดไว้มีความกระชับง่ายกว่า ซึ่งง่ายต่อการจดจำ หากข้าราชการตำรวจต้องการนำไป ปฏิบัติในการให้บริการประชาชน แต่หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้าง จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นนั้นมีจำนวนข้อที่ แตกต่างจากที่จรรยาบรรณพนักงานสอบสวนกำหนดไว้ ได้แก่ (1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (2) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ และ (3) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น หลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยรวบรวมขึ้นนั้นมีแนวทางการปฏิบัติที่มากกว่าและครบถ้วนกว่าในการ ดำเนินการเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจไทย และง่ายต่อการจดจำ หากข้าราชการตำรวจนำไปปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชน สอดคล้องกับ Krathwohl, Bloom and Marsia (Bloom, 1956) ที่จำแนกจุดมุ่งหมายทางการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Cognitive Domain) ด้านเจตคติหรือความรู้สึก (Affective Domain) และ ด้าน ทักษะ (Psycho-Motor Domain) ซึ่งในด้านเจตคติหรือความรู้สึกนั้น ได้จัดลำดับขั้นการเรียนรู้ไว้ 5 ขั้น ประกอบด้วย (1) ขั้นการรับรู้ (Receiving or attending) ซึ่งหมายถึง ผู้เรียนได้รับรู้ค่านิยมที่ ต้องการจะปลูกฝังในตัวผู้เรียน (2) ขั้นการตอบสนอง (Responding) ได้แก่ การเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับรู้ และมีการตอบสนองในค่านิยมนั้น แล้วมีโอกาสได้ตอบสนองในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง (3) ขั้นการ เห็นคุณค่า (Valuing) เป็นขั้นที่ผู้เรียนได้ประสบการณ์เกี่ยวกับค่านิยมนั้น แล้วเกิดเห็นคุณค่าของ ค่านิยมนั้น ทำให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อค่านิยมนั้น (4) ขั้นการจัดระบบ (organization) เป็นขั้นที่ ผู้เรียนรับค่านิยมที่ตนเห็นคุณค่านั้นเข้ามาอยู่ในระบบค่านิยมของตน และ (5) ขั้นการสร้างลักษณะ นิสัย (Characterization) เป็นขั้นที่ผู้เรียนปฏิบัติตนตามค่านิยมที่ตนรับมาอย่างสม่ำเสมอ และทำ จนกระทั่งเป็นนิสัย สิ่งที่ต้องยึดถือปฏิบัติของข้าราชการตำรวจในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ

เป็นการพัฒนาให้ผู้เรียนมีความกระจำงในค่านิยมของบุคคลนั้น และปฏิบัติตามแนวทางที่เลือกไว้ตามแนวคิดของ Rath (1996) ที่ได้พัฒนากระบวนการกระจำงค่านิยม โดยกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาค่านิยมเป็นหลักหรืออุดมการณ์ในการดำรงชีวิตของตน และช่วยให้ผู้เรียนเกิดความกระจำงในค่านิยมที่ตนเลือก ซึ่งถ้าบุคคลความกระจำงในค่านิยมแล้ว ก็อาจปรับเปลี่ยนค่านิยมนั้น โดยเสนอแนวคิดค่านิยมที่แท้ควรมีลักษณะครบทั้ง 7 ประการคือ 1) เลือกอย่างเสรีไม่มีใครบังคับ 2) เลือกจากตัวเลือกหลายตัว 3) เลือกโดยพิจารณาถึงผลที่จะตามมาทั้งทางบวกและลบ 4) เลือกแล้วมีความภูมิใจในสิ่งที่เลือก 5) เลือกแล้วยอมรับสิ่งที่เลือกอย่างเปิดเผย 6) เลือกแล้วปฏิบัติตามค่านิยมนั้น และ 7) ปฏิบัติตามค่านิยมที่เลือกอย่างต่อเนื่อง

(3) ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ หมายถึง องค์ประกอบหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และบุคคลในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุนหรือผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินการวิจัย จากการวิจัย พบว่าข้อจำกัดต่างๆ ที่เกิดขึ้นมีผลต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยหากจะนำไปพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่ 1) ปัจจัยจากตัวบุคคล และ 2) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม

3.1 ปัจจัยจากตัวบุคคล หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง โดยมีผลมาจากบุคคล ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน และบุคคลภายนอก เช่น เพื่อนข้าราชการตำรวจ ประชาชนที่มาติดต่อกัน ได้แก่

3.1.1 ผู้สอน ผู้วิจัยได้ทบทวนหลักการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ที่ใช้ในการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยพบว่ามีหลักการโค้ช (Coach) เข้าไปในหลักการเรียนรู้ในหลักการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ (ทัศนีย์ จารุสมบัติ, 2556) คือทำให้ผู้เรียนมีการตระหนักรู้และมองเห็นตนเอง เพื่อการเปลี่ยนแปลงตนเอง โดยผู้วิจัยพบว่าตนเองมีการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางโค้ชเพื่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละองค์ประกอบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ดังนี้ 1) ทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวของเขาเอง ถึงศักยภาพของตัวเอง หรือมีเรื่องอะไรที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน 2) ทำให้เขายอมรับในสิ่งที่เขาเป็นอยู่ ด้วยตัวเขาเอง ไม่ใช่ข้อสรุปของผู้วิจัย แต่ผู้เรียนต้องคิดได้ด้วยตนเอง 3) กระตุ้นให้เขาอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง ผู้เรียนต้องเป็นผู้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง 4) ทำให้ผู้เรียนมองเห็นประโยชน์ในกรณีที่เขาเปลี่ยนแปลงตัวเอง โดยจงใจให้เขาตัดสินใจเลือก การปฏิบัติกับตัวเองใหม่ 5) กำหนดเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงร่วมกับผู้เรียน เพื่อให้เขาเกิดความเชื่อมั่น

ว่าเขาทำได้ และได้รับกำลังใจจากโค้ช และวางแผนดำเนินการร่วมกัน 6) สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยทำให้เขาเห็นว่าโค้ชมีจุดประสงค์ที่ดีในการพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้เขามีจิตสำนึกการบริการ และ 7) การรับฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้ผู้เรียนพูดในสิ่งที่เขาติดขัด หรือสิ่งที่เขากังวล การรับฟังจะกระตุ้น ให้เขาพูดข้อเท็จจริงมากขึ้น และผู้เรียนจะยอมรับผู้สอนและกลุ่มมากขึ้น เพราะผู้สอนสนใจในปัญหาของเขา อย่างแท้จริง เมื่อผู้สอนให้คำแนะนำ หรือแนวคิดใดๆ เขาก็จะอยากนำไปพิจารณา เพราะรู้สึกว่าคุณผู้สอนสนใจเขา และกลุ่มช่วยแก้ปัญหาให้เขา โดยผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ และมีหลักการโค้ชเข้าไปเพื่อให้เขามีเป้าหมายในการตระหนักรู้ด้วยตนเอง และเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตัวเขาเอง เพื่อไปสู่เป้าหมายในการมีจิตสำนึกการบริการ

ผู้วิจัยทำหน้าที่ในฐานะผู้สนับสนุนการเรียนรู้ให้กับกลุ่ม ใช้หลักกระบวนการของหลักการจิตตปัญญาศึกษา (ธนาชัย นิลชัยโกวิท, 2551) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยต้องเข้าใจบทบาทของผู้สอนในฐานะผู้สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้สอนออกแบบไว้ตามหลักการจิตตปัญญาศึกษา และผู้วิจัยพบว่าการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องมีคุณสมบัติดังนี้ 1) มีความรู้จริง มีประสบการณ์ และมีความเข้าใจในผู้เข้าร่วมกิจกรรมและธรรมชาติของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ว่าต้องการเรียนรู้เรื่องจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และต้องการเรียนรู้โดยวิธีใด 2) มีการเปิดกว้างทางความคิด การรับฟังและการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเปิดกว้างยอมรับความหลากหลาย และยอมรับความแตกต่างระหว่างผู้เรียนแต่ละบุคคล 3) มีการเกื้อหนุนและมีพลังในการโอบอุ้มกลุ่ม มีพลังที่ส่งออกมาโอบอุ้มกระบวนการจัดการเรียนรู้ ให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เข้าใจผู้เรียน สามารถจุดประกายแรงบันดาลใจให้เกิดการเรียนรู้ในตัวผู้เรียนได้ 4) มีความมั่นคงและมีสติ มีสติมั่นคง และมีใจหนักแน่นเปิดใจยอมรับฟังผู้เรียน มีความจดจ่อต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงขณะ และ 5) มีความสามารถในการใช้ทักษะเชิงกระบวนการ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการจัดและดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ ทุกขั้นตอนและสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งได้ โดยผู้วิจัยได้ใช้คุณสมบัติของผู้สอนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรม และพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีจิตสำนึกการบริการที่เพิ่มขึ้น

ในการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณสมบัติบางประการที่เกิดขึ้นในตัวผู้สอน ในฐานะโค้ช ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ทักษิณี จารุสมบัติ, 2556) ดังนี้ 1) เป็นกระจุกเงา สะท้อนให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเอง เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาขององค์ประกอบจิตสำนึกการบริการ ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิดด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ และเปลี่ยนแปลงตนเอง 2) เป็นผู้แนะนำผู้เรียน บอกเล่าเนื้อหาตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยนำเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์

ตรงถ่ายทอดให้ผู้เรียนในกลุ่มรับฟัง มีการสะท้อนความคิด และเกิดการยอมรับและเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการ 3) เป็นผู้ให้กำลังใจ คอยให้กำลังใจและให้พลังแก่ผู้เรียน เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการให้กับผู้เรียน และ 4) เป็นแผนที่ให้กับผู้เรียน โดยกำหนดเป้าหมายและแผนงานร่วมกับเขา เพื่อให้ผู้เรียนมีการดำเนินการตามขั้นตอนการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยพบว่าบทบาทของผู้สอนในฐานะโค้ช มีฐานะ เป็น ผู้สอน ผู้ชี้แนะ ผู้สนับสนุน ผู้ที่ช่วยแก้ปัญหา ให้กับข้าราชการตำรวจไทยที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาขององค์ประกอบจิตสำนึกการบริการ มีการยอมรับและต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตัวของผู้เรียนเอง และมีเป้าหมายในการเรียนรู้ที่ชัดเจนคือเพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการให้กับผู้เรียน

การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้สอนไม่จำเป็นต้องเป็นครูหรืออาจารย์ที่มาจากสถานศึกษา แต่ต้องมีความรู้และความเข้าใจในบริบทของข้าราชการตำรวจ ตามแนวทางของ สุมาลี สังข์ศรี (2539) ที่ได้เสนอหลักการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีหลักการและเหตุผล ที่เกี่ยวกับผู้สอนว่า ผู้สอนหรือผู้ที่ทำให้ความรู้ ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นครูหรืออาจารย์จากสถาบันการศึกษา หรืออาจจะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่างๆ จากสถานประกอบการ บุคคลในท้องถิ่น พระ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

3.1.2 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้เรียน การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ต้องกำหนดกลุ่มผู้เรียนให้ชัดเจนในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ต้องมีการกำหนดกลุ่มผู้เรียนให้ชัดเจน โดยกลุ่มผู้เรียนสำหรับการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ในครั้งนี้คือ ข้าราชการตำรวจไทย ต้องมีคุณสมบัติดังนี้ 1) เป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน จะเป็นข้าราชการตำรวจตำแหน่งใด ชั้นยศใดก็ได้ ขอให้เป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสายงานสอบสวนเท่านั้น เนื่องจากเนื้อหาการเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เป็นเนื้อหาการเรียนรู้ที่สังเคราะห์และรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการตำรวจไทย และ 2) มีเวลาและสมัครใจเข้ารับการอบรม ตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยจำนวน 32 วัน

การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้เรียนที่เป็นข้าราชการตำรวจไทย เมื่อเข้ารับการอบรมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย พบว่ามีจิตสำนึกการบริการตามเนื้อหาของสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเพิ่มขึ้น และพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง เมื่อเรียนรู้ตาม

หลักการจิตตปัญญาศึกษาที่ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้พบว่า ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลอง มีการเรียนรู้ โดยเน้นการพัฒนาความคิด จิตใจ อารมณ์ภายในตนเองอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเอง ในเรื่องจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เกิดความรักความเมตตา อ่อนน้อม ต่อธรรมชาติ ต่อสิ่งรอบข้าง มีจิตสำนึกต่อส่วนรวม และสามารถเชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างสมดุลและมีคุณค่า ด้วยเหตุหลักการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา จึงเป็นแนวคิดและแนวปฏิบัติที่มีจุดมุ่งหมายให้เกิดการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงในระดับต่างๆ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงภายในตน และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และผู้วิจัยพบว่า ผู้เรียนในฐานะโค้ช (Coachee) มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ 1) ทำให้มองเห็นประโยชน์ของการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) มีทัศนคติหรือสร้างแนวความคิดเชิงบวกในการบริการประชาชน และ 3) เกิดแรงบันดาลใจของตัวเอง เพื่อเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เป็นข้าราชการตำรวจที่มีจิตสำนึกการบริการประชาชน

ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ตามแนวทางของ Coombs และ Ahmed (1974) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งบุคคลแสวงหาและรับความรู้ ทักษะ ทศนคติความเข้าใจที่กระจ่างชัดที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน และการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคล (La Belle, 1982) ที่ผู้เรียนสามารถควบคุมวิธีการเรียนเอง ค้นพบวิธีการเรียนที่หลากหลายที่นำไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยกระบวนการเรียนรู้ และผลของการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ และสร้างเสริมประสบการณ์โดยตรง ผู้เรียนสร้างความหมายตามความเข้าใจ และเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิตได้ด้วยตนเอง

3.1.3 เพื่อนข้าราชการตำรวจและผู้บังคับบัญชา การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องพึงพาเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อช่วยให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ในการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หากมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่มและขยายการเรียนรู้ไปสู่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันจะทำให้เกิดชุมชนการเรียนรู้ที่มีการประพฤติปฏิบัติเหมือนกันในการมีจิตสำนึกการบริการประชาชน โดยการเกิดของชุมชนการเรียนรู้ที่การประพฤติปฏิบัติเหมือนกัน (ธวัชชัย หล่อวิจิตร, 2550) เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน เพื่อได้มาซึ่ง Knowledge Assets : KA หรือ ชุมความรู้ ในเรื่องนั้นๆ สำหรับคนในชุมชนเพื่อไปทดลองใช้ แล้วนำผลที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก อันส่งผลให้ความรู้ต่างๆ ถูกยกระดับขึ้นเรื่อยๆ ผ่านการปฏิบัติ ประยุกต์ และปรับใช้ตามแต่สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่หลากหลาย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เพื่อนข้าราชการตำรวจ และผู้บังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจ ตามแนวทางของ Coombs และ Ahmed (1974) ที่ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งบุคคลแสวงหาและรับความรู้ ทักษะ ทักษะคิดความเข้าใจที่กระจำงัดที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน และการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคล (La Belle, 1982) โดยผู้จัดต้องจัดสภาพการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนควบคุมวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากสังคม จากประสบการณ์ จากการทำงาน และจากการดำรงชีวิตประจำวัน จากสภาพแวดล้อมทั้งที่มีอยู่ตามธรรมชาติและมีการดำเนินการให้มีขึ้น ไม่ว่าจะโดยมนุษย์ หรือสิ่งมีชีวิตอื่นๆ จากปัจจัยเกี่ยวพันต่างๆ จากสถานการณ์ และสื่อต่างๆ

3.1.4 ประชาชนที่มาติดต่อกัน การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึงประชาชน เพราะประชาชนมีส่วนทำให้ข้าราชการตำรวจได้รับประสบการณ์ตรงในการให้บริการประชาชน แล้วนำประสบการณ์เหล่านั้นมาทบทวนแล้วปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นไป ตามการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้หลักจิตตปัญญาศึกษา การเรียนรู้ตามแนวจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) หรือที่เรียกกันว่ากระบวนการเรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญ การศึกษาเพื่อการตื่นรู้ (Awakening) การศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning) และการเรียนรู้เพื่อจิตสำนึกใหม่ (ธนาชัย นิลชัยโกวิท, 2551) แนวคิดนี้เริ่มต้นด้วยความคาดหวังที่จะเห็นการเปลี่ยนแปลงของการศึกษาที่เกิดจากภายในตัวบุคคลอันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการศึกษาที่มุ่งเน้นการสำรวจภายในตนเอง การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรง และการรับฟังด้วยใจที่เปิดกว้าง ซึ่งจะนำไปสู่การตระหนักรู้ การหยั่งรู้ ความเปิดกว้าง ความเคารพในความเป็นมนุษย์และการยอมรับในความแตกต่างหลากหลาย โดยนัยสำคัญของจิตตปัญญา หมายถึง กระบวนการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยตนเองโดยการพัฒนา จากด้านในแก่จิตใจ และการคิด ด้วยการวิพากษ์ตนเองอย่างใคร่ครวญ เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติกิจกรรมที่หลากหลาย จนเกิดการใคร่ครวญด้วยจิตที่มีความเมตตากรุณา ทำให้จิตใจเปิดกว้าง สามารถทำความเข้าใจกับสิ่งต่างๆ มีคุณลักษณะที่เด่นชัดในด้านความตระหนักรู้ในตัวเอง ความเมตตากรุณา และจิตสาธารณะ สามารถเชื่อมโยงสิ่งที่ได้เรียนรู้กับการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน และเปลี่ยนแปลงตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ยิ่งขึ้น

ประชาชน มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจ ตามแนวทางของ Coombs และ Ahmed (1974) ที่ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งบุคคลแสวงหาและรับความรู้ ทักษะ ทักษะคิดความเข้าใจที่กระจำงัดที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน และการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคล (La Belle, 1982) โดยผู้จัดต้องจัดสภาพการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนควบคุมวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากสังคม จากประสบการณ์ จากการทำงาน และจากการดำรงชีวิตประจำวัน

จากสภาพแวดล้อมทั้งที่มีอยู่ตามธรรมชาติและมีการดำเนินการให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะโดยมนุษย์ หรือสิ่งมีชีวิตอื่นๆ จากปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ จากสถานการณ์ และสื่อต่างๆ

3.2 ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม ได้แก่ องค์ประกอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมต่างๆ และมีผลต่อการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ได้แก่

3.2.1 สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เนื่องจากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้ถูกจัดให้เกิดการเรียนรู้ในสถานที่ปฏิบัติงานคือสถานีตำรวจ ดังนั้นสถานที่ปฏิบัติงานต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ไม่มีเสียงดังเอะอะ มีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานเป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดบรรยากาศสบายในการเรียนรู้ การสะท้อนความคิดของผู้เรียน ตามขั้นตอนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยจัดโครงสร้างทางกายภาพของสถานที่เรียนให้มีบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้เหมาะกับ ผู้เรียน นั่งสบาย การจัดโต๊ะและเก้าอี้หลีกเลี่ยงการจัดแบบห้องบรรยาย ต้องจัดให้อยู่ในลักษณะล้อมวงคุยกัน เพื่อเอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทางของสมาชิกทุกท่าน ขณะพูด ทุกคนได้มองเห็นผู้พูด ทั้งนี้เพื่อมุ่งกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ผู้เรียนผู้ใหญ่สะสมติดตัวมา และผู้สอนจะต้องให้ความเคารพในการแสดงความคิดเห็น มีความเข้าใจและเคารพความรู้สึกที่ผู้เรียนแสดงออกมา โดยไม่แสดงที่ตำรังเกียจหรือแสดงออกด้วยท่าทางและคำพูดที่จะไปกระทบกับผู้เรียนอันจะเกิดผลในด้านลบได้ สอดคล้องกับ มานพ กาละดี (2533) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการเรียนรู้ของเรื่องสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ว่า ผู้ใหญ่จะเรียนได้อย่างดียิ่งในบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่เป็นกันเอง ความเป็นกันเองจะทำให้ผู้ใหญ่เรียนได้อย่างดี ยิ่ง เมื่อได้รับความเป็นกันเอง มีอิสระ เสรี พอสมควร ก็จะทำให้มีความพอใจ ที่ไม่ถูกบังคับให้เขากลับไปเป็นเด็กอีก

3.2.2 สภาพแวดล้อมในสถานที่อื่นๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ นอกจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานแล้ว ยังมีสภาพแวดล้อมในสถานที่อื่นๆ ที่ทำให้เกิดการส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น ผู้เรียนอาจมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในร้านกาแฟ ร้านอาหาร ดังนั้นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเรียนรู้กับผู้เรียนได้เช่นกัน ตามขั้นตอนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยจัดโครงสร้างทางกายภาพของสถานที่เรียนให้มีบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้เหมาะกับ ผู้เรียน นั่งสบาย การจัดโต๊ะและเก้าอี้ หลีกเลี่ยงการจัดแบบห้องบรรยาย ต้องจัดให้อยู่ในลักษณะล้อมวงคุยกัน เพื่อเอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทางของสมาชิกทุกท่าน ขณะพูด ทุกคนได้มองเห็นผู้พูด ทั้งนี้เพื่อมุ่งกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ผู้เรียนผู้ใหญ่สะสมติดตัวมา และผู้สอนจะต้องให้ความเคารพในการแสดงความคิดเห็น มีความเข้าใจและเคารพความรู้สึกที่ผู้เรียนแสดงออกมา โดยไม่แสดงที่ตำรังเกียจหรือแสดงออกด้วยท่าทางและคำพูดที่จะไปกระทบกับผู้เรียนอันจะเกิดผลในด้านลบได้ โดยสภาพแวดล้อมในสถานที่

อื่นๆ นั้น ก็สามารถทำให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ได้เช่นเดียวกัน

สภาพแวดล้อมในการจัดการเรียนรู้มีส่วนสำคัญ สอดคล้องกับ มานพ กาละดี (2533) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เรื่องการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ไว้ดังนี้ ผู้ใหญ่จะเรียนได้อย่างดียิ่งในบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่เป็นกันเอง ความเป็นกันเองจะทำให้ผู้ใหญ่เรียนได้อย่างดียิ่ง เมื่อได้รับความเป็นกันเอง มีอิสระ เสรี พอสมควร ก็จะทำให้มีความพอใจ ที่ไม่ถูกบังคับให้เขากลับไปเป็นเด็ก ผู้วิจัยได้พัฒนาสื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้ โดยใช้เครื่องมือที่ทำให้เกิดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้ กรณีศึกษาที่เป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของข้าราชการตำรวจ เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับข้าราชการตำรวจ ปัญหาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่เป็นกลุ่มทดลองได้มีการเรียนรู้ตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย สื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีความสำคัญมาก เพราะใช้เป็น การสะท้อนความคิดของผู้เรียนภายในกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการตระหนักรู้ เกิดการยอมรับ และเกิดจิตสำนึกการบริการขึ้นมา การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่านอกจากกรณีศึกษาที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนรู้แล้ว การใช้อุปกรณ์มือถืออพกพา ก็เป็นสื่อและอุปกรณ์ในการเรียนรู้ได้เช่นกัน เพราะผู้เรียนและผู้สอนมีการสื่อสารกันและมีการสะท้อนความคิดภายในกลุ่มผ่านอุปกรณ์มือถืออพกพาด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นหากมีการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ในครั้งต่อไป ทางผู้วิจัยให้เสนอใช้สื่อและอุปกรณ์เรียนรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการเรียนรู้ด้วย เช่น การสนทนาผ่าน Facebook การสนทนาในกลุ่มไลน์ เป็นต้น ซึ่งการส่งเสริมการเรียนรู้ตามที่ผู้วิจัยออกแบบการเรียนรู้ในครั้งนี้ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้สื่อการเรียนรู้ ตามการเรียนรู้แบบ อัจฉริยะ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ได้ให้ความหมายว่าการเรียนรู้ตามอัจฉริยะ เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เลือกจะเรียนรู้ โดยการหาประสบการณ์ให้แก่ตนเอง เช่น อ่านหนังสือ ดูรายการที่ให้ความรู้ที่จัดขึ้น ทางโทรทัศน์ ฟังข่าววิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์ หรือแม้แต่การท่องเที่ยวไป ตามสถานที่ต่างๆ เมื่อผู้เรียนได้เรียนรู้ตามรูปแบบนี้แล้ว ทำให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการเพิ่มขึ้น

4. เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยมีดังนี้

- 1) เงื่อนไขด้านบุคคล หมายถึง ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย (1) ความพร้อมของผู้เรียน (2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (3) พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน (4) วิธีการสะท้อนความคิดของผู้เรียน (5) พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน (6) เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน (7) ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน (8) ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน (9) คุณสมบัติของผู้สอน และ (10) การสนับสนุนจาก

ผู้บังคับบัญชา และ 2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน หมายถึงข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือสภาพแวดล้อม หรือข้อจำกัดอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย (1) รางวัลและแรงจูงใจ (2) บทลงโทษทางวินัย และ (3) ความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการ มีดังนี้

1) เงื่อนไขจากบุคคล หมายถึง ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ความพร้อมของผู้เรียน หากผู้เรียนไม่มีความพร้อม ไม่มีการเตรียมตัว และไม่ต้องการเรียนรู้ ก็จะไม่ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นมาได้ การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึงความพร้อมของผู้เรียน หากผู้เรียนไม่มีความพร้อมในการเรียนรู้ ก็ไม่สามารถเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ลักษณะของท่านซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของความแตกต่าง ดังนี้ (1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก (2) ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า (3) ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจาก มองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องประโยชน์กับตนเอง และ (4) ทักษะเกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ความพร้อมของผู้เรียนมีส่วนสำคัญในการจัดการเรียนรู้ สอดคล้องกับ มานพ กาละดี (2533) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เรื่องความพร้อมของผู้เรียน ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี เมื่อเขาต้องการที่จะเรียน ผู้ใหญ่จะเรียนได้อย่างดียิ่งเมื่อเขาต้องการเรียนเพื่อพัฒนาความรู้และความชำนาญของเขา ความต้องการที่จะเรียนของเขานี้อาจเกิดขึ้นจากการยั่วหรือการกระตุ้นจากภายนอกได้ แต่ต้องไม่ใช่การบังคับ และสอดคล้องกับ Smith (1982) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลและเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่มีใครเรียนแทนกันได้ การเรียนรู้เป็นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

(2) ประสบการณ์ของผู้เรียน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพบกลุ่ม จะช่วยให้ผู้เรียนท่านอื่นมีการสะท้อนการเรียนรู้ได้ดีเช่นเดียวกัน ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพบกลุ่ม จะช่วยให้ผู้เรียนท่านอื่นมีการสะท้อนการเรียนรู้ได้ดีเช่นเดียวกัน ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ลักษณะของท่านซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของ

ความแตกต่าง ดังนี้ (1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก (2) ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า (3) ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจากมองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์กับตนเอง และ (4) ทักษะเกี่ยวกับเวลา และเป้าหมายในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ประสบการณ์ของผู้เรียนมีส่วนสำคัญในการจัดการเรียนรู้ สอดคล้องกับ มานพ กาละติ (2533) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญเรื่องประสบการณ์ของผู้เรียน มีผลกระทบต่อ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ข้อแตกต่างอีกอย่างหนึ่งระหว่างผู้ใหญ่กับเด็ก ในด้านการเรียนก็คือ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ชีวิตมากกว่า ซึ่งอาจเป็นของมีค่า ต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และสอดคล้องกับ Smith (1982) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ เรื่องประสบการณ์ของผู้เรียนว่า การเรียนรู้คือการมีประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นการกระทำจึงทำให้ท่านมีประสบการณ์ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้เร็วกว่าเด็กเพราะมีประสบการณ์ ประสบการณ์เดิมในอดีตจึงเป็นแหล่งข้อมูลของผู้เรียน

(3) พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน ระดับพื้นฐานทางการศึกษาที่แตกต่างกัน จะทำให้ผู้เรียนมีการกำหนดบทบาทที่แตกต่างกันออกไปในการพบกลุ่ม โดยผู้ที่มีประสบการณ์มากจะเป็นผู้เล่าเรื่องราวที่ดีให้กับผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พื้นฐานการศึกษาของผู้เรียน ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการผู้สอนต้องคำนึงถึงระดับพื้นฐานทางการศึกษาที่แตกต่างกัน จะทำให้ผู้เรียนมีการกำหนดบทบาทที่แตกต่างกันออกไปในการพบกลุ่ม โดยผู้ที่มีประสบการณ์มากจะเป็นผู้เล่าเรื่องราวที่ดีให้กับผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ลักษณะของท่านซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของความแตกต่าง ดังนี้ (1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก (2) ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า (3) ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจากมองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์กับตนเอง และ (4) ทักษะเกี่ยวกับเวลา และเป้าหมายในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ สอดคล้องกับ เขียวศรี วิวิธสิริ (2541) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้ และ ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ความถนัดและเวลาของตนเองอย่างเต็มที่

(4) วิธีการในการการสะท้อนความคิดของผู้เรียน การเตรียมตัว การสะท้อนความคิดของผู้เรียนแต่ละท่านที่มีมากมีน้อย ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม การสนใจ การเอาใจ

ใส่ ของผู้เรียนมีผลต่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก การบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง การเตรียมตัว การสะท้อนความคิดของผู้เรียนแต่ละท่านที่มีมากมี น้อย ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม การสนใจ การเอาใจใส่ ของผู้เรียนมีผลต่อการเรียนรู้ที่ เกิดขึ้น ตามแนวทางของ Krathwohl, Bloom and Marsia (Bloom, 1956) ได้จัดลำดับขั้นการเรียนรู้ ไว้ 5 ขั้น ประกอบด้วย 1) ขั้นการรับรู้ (Receiving or Attending) ซึ่งหมายถึง ผู้เรียนได้รับรู้ค่านิยม ที่ต้องการจะปลูกฝังในตัวผู้เรียน 2) ขั้นการตอบสนอง (Responding) ได้แก่ การเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับ รู้และมีการตอบสนองในค่านิยมนั้น แล้วมีโอกาสได้ตอบสนองในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง 3) ขั้นการ เห็นคุณค่า (Valuing) เป็นขั้นที่ผู้เรียนได้ประสบการณ์เกี่ยวกับค่านิยมนั้น แล้วเกิดเห็นคุณค่าของ ค่านิยมนั้น ทำให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อค่านิยมนั้น 4) ขั้นการจัดระบบ (Organization) เป็นขั้นที่ ผู้เรียนรับค่านิยมที่ตนเห็นคุณค่านั้นเข้ามาอยู่ในระบบค่านิยมของตน และ 5) ขั้นการสร้างลักษณะ นิสัย (Characterization) เป็นขั้นที่ผู้เรียนปฏิบัติตนตามค่านิยมที่ตนรับมาอย่างสม่ำเสมอ และทำ จนกระทั่งเป็นนิสัย และสอดคล้อง Smith (1982) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ เรื่องการสะท้อน ความคิด การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองภายในตัวผู้เรียน ผู้เรียนเท่านั้นจะทราบว่าตนเองเกิดการ เรียนรู้ บุคคลอื่นไม่มีโอกาสทราบ ยกเว้นเมื่อบุคคลนั้น (ตนเอง) แสดงออกให้ผู้อื่นทราบ ทั้งทาง ทำทางและคำพูดเช่น คำพูดว่า “รู้แล้ว” “หม่อมอย่างนี้เอง” “เข้าใจแล้ว” หรือทำทางตื่นเต้น การยก มือ การปรบมือ ฯลฯ การเกิดการเรียนรู้จึงเป็นเรื่องภายในตัวของผู้เรียน การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้เรียนได้ทำกิจกรรม หรือมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ ด้วยตนเอง

(5) พื้นฐานทางด้านครอบครัวของผู้เรียน การมีครอบครัวที่ดี การอบรม เอาใจใส่ การมีครอบครัวที่อบอุ่น จะทำให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ได้ดี ผู้เรียน ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อ ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง การมีครอบครัวที่ดี การอบรม เอาใจใส่ การ มีครอบครัวที่อบอุ่น จะทำให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ได้ดี ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ลักษณะของท่านซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของความแตกต่าง ดังนี้ (1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีความเป็นตัวของ ตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก (2) ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มี ประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า (3) ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะ เรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจาก มองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่ประโยชน์กับตนเอง และ (4) ทักษะเกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่ มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ สอดคล้อง กับ Smith (1982) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต ซึ่งอาจเกิด จากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตามท่านเราจะเรียนรู้ตลอดเวลา เช่น จากการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว เพื่อน ที่ทำงาน การเล่น หรือสื่อมวลชนต่างๆ และสอดคล้องกับ สมคิด อิศระวัฒน์ (2532) การ

เรียนรู้จากกลุ่มเป็นการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ คือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Collaborative Learning) เช่นการเรียนรู้ในชุมชน และการเรียนรู้ในครอบครัว

(6) เวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนต้องมีความพร้อมในเรื่องของเวลาในการเรียนรู้ ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึงผู้เรียนต้องมีความพร้อมในเรื่องของเวลาในการเรียนรู้ ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ลักษณะของท่านซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของความแตกต่าง ดังนี้ (1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก (2) ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า (3) ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจาก มองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่ประโยชน์กับตนเอง และ (4) ทักษะเกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยความพร้อมของผู้เรียนในเรื่องเวลาในการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และสอดคล้องกับ Smith (1982) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต ซึ่งอาจเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตามเราจะเรียนรู้ตลอดเวลา เช่น จากการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว เพื่อน ที่ทำงาน การเล่น หรือสื่อมวลชนต่าง ๆ

(7) ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน หากผู้เรียนมีภาระงานที่รับผิดชอบในช่วง ระยะเวลา ที่จัดกิจกรรม ก็จะทำให้ผู้เรียนไม่อยากจะเรียนรู้ ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง ภาระงานที่ผู้เรียนต้องรับผิดชอบในช่วง ระยะเวลา ที่จัดกิจกรรม ก็จะทำให้ผู้เรียนไม่อยากจะเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ลักษณะของท่านซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของความแตกต่าง ดังนี้ (1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก (2) ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า (3) ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจาก มองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่ประโยชน์กับตนเอง และ (4) ทักษะเกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และสอดคล้องกับ Smith (1982) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลและเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่มีใครเรียนแทนกันได้ การเรียนรู้เป็นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และการเรียนรู้เกี่ยวพันกับการพัฒนาของมนุษย์ การเรียนรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิก ค่านิยม บทบาทและสติปัญญา ตลอดช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์

(8) ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน การมีปัญหาส่วนตัวที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน จะมีผลต่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง ปัญหาส่วนตัวที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน จะมีผลต่อการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น เช่น การต้องดูแลครอบครัว ภาระหนี้สินที่ต้องแก้ไข เป็นต้น ตามแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ลักษณะของท่านซึ่งเป็นผู้ใหญ่ Knowles ได้ มีแนวความคิดว่าผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากเด็ก และมีประเด็นของความแตกต่าง ดังนี้ (1) มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง คิดว่าตนเองสามารถชี้นำตนเองได้ ไม่ชอบให้ใครมาบอก (2) ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ มากกว่าเด็ก เพราะมีอายุมากกว่า (3) ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนมากกว่าเด็ก เนื่องจากมองเห็นว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ หรือเป็นสิ่งที่ประโยชน์กับตนเอง และ (4) ทัศนคติเกี่ยวกับเวลา และเป้าหมายในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าตนเองมีเวลาเหลืออยู่ไม่มาก เป้าหมายในการเรียนรู้ซึ่งแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และสอดคล้องกับ Smith (1982) ได้ อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลและเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่มีใครเรียนแทนกันได้ การเรียนรู้เป็นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

(9) คุณสมบัติของผู้สอน ต้องทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ โดยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นในการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเปิดใจยอมรับกันและมีการสะท้อนความคิดได้ ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ โดยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นในการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเปิดใจยอมรับกันและมีการสะท้อนความคิดได้ ผู้วิจัยพบว่า มีคุณสมบัติของผู้สอนในฐานะผู้สนับสนุนการเรียนรู้ให้กับกลุ่ม โดยใช้หลักกระบวนการของหลักการจิตตปัญญาศึกษา (ธนาชัย นิลชัยโกวิทย์, 2551) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยต้องเข้าใจบทบาทของผู้สอนในฐานะผู้สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้สอนออกแบบไว้ตามหลักการจิตตปัญญาศึกษา และผู้วิจัยพบว่า การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) มีความรู้จริง มีประสบการณ์ และมีความเข้าใจในผู้เข้าร่วมกิจกรรมและธรรมชาติของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าต้องการเรียนรู้เรื่องจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และต้องการเรียนรู้โดยวิธีใด 2) มีการเปิดกว้างทางความคิด การรับฟังและการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเปิดกว้างยอมรับความหลากหลาย และยอมรับความแตกต่างระหว่างผู้เรียนแต่ละบุคคล 3) มีการเกื้อหนุนและมีพลังในการโอบอุ้มกลุ่ม มีพลังที่ส่งออกมาโอบอุ้มกระบวนการจัดการเรียนรู้ ให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เข้าใจผู้เรียน สามารถจุดประกายแรงบันดาลใจให้เกิดการเรียนรู้ในตัวผู้เรียนได้ 4) มีความมั่นคงและมีสติ มีสติมั่นคง และมีใจหนักแน่นเปิดใจยอมรับฟังผู้เรียน มีความจดจ่อต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงขณะ และ 5) มีความสามารถในการใช้ทักษะเชิงกระบวนการ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการจัดและดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ ทุกขั้นตอนและสามารถปรับปรุง

หรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งได้ โดยผู้วิจัยได้ใช้คุณสมบัติของผู้สอนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละกิจกรรม และพบว่าข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีจิตสำนึกการบริการที่เพิ่มขึ้น

(10) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนการเอาใจใส่ และคอยแนะนำ และชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการประชุม การติดตามผลการดำเนินการต่าง ๆ จะกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจเกิดการเรียนรู้ได้ดี ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง การสนับสนุนการเอาใจใส่ และคอยแนะนำและชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการประชุม การติดตามผลการดำเนินการต่าง ๆ จะกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจเกิดการเรียนรู้ได้ดี สอดคล้องกับ Smith (1982) เสนอว่าวิธีการเรียนรู้โดยกลุ่ม โดยมองว่าการเรียนรู้โดยกลุ่มมีลักษณะเด่นคือ ผู้เรียนพบว่าบุคคลอื่นมีความสนใจและความต้องการตรงกัน สมาชิกจะช่วยกันใช้ประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอื่น วิธีการเรียนรู้แบบนี้ใช้ได้ดีเมื่อผู้เรียนต้องการแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นของวิธีการเรียนรู้แบบนี้คือ ลักษณะความเป็นผู้นำของบุคคลยังไม่เหมาะสม ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและปัญหาเรื่องการสื่อสาร

2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน หมายถึงข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือสภาพแวดล้อมหรือข้อจำกัดอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล ในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

(1) รางวัลและแรงจูงใจ การได้รับการยอมรับ การให้รางวัลและแรงจูงใจจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี โดยหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ และกองบัญชาการต้องสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการบริการ การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึงการได้รับการยอมรับ การให้รางวัลและแรงจูงใจจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี โดยหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ และกองบัญชาการต้องสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการบริการ สอดคล้องกับ เชียรศรี วิวิธสิริ (2541) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ (Motivation) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี

(2) บทลงโทษทางวินัย การลงโทษทางวินัย หากมีการร้องเรียนจากประชาชน จะเป็นตัวกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้ โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงาน โดยหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ และกองบัญชาการต้องดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม และสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจเกิดการเรียนรู้ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการบริการ การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง การลงโทษทางวินัย หากมีการร้องเรียนจากประชาชน จะเป็นตัวกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้ โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงาน โดยหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ กองบังคับ

การ และกองบัญชาการต้องดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม และสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจเกิดการ เรียนรู้ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการบริการ สอดคล้องกับ เชียร์ศรี วิวิธศิริ (2541) ได้กล่าวถึงหลัก สำคัญในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับ ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีใน บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่เป็นกันเอง และมีอิสระเสรีในการกระทำ และแรงจูงใจ (Motivation) มีส่วน สำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี

(3) ความต่อเนื่องของการดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกการบริการ หน่วยงาน ระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการ ต้องสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มี จิตสำนึกการบริการ โดยกำหนดเป็นนโยบายและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม รวมถึงการกวดขันให้มีการดำเนินการอย่างแท้จริง การจัดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้าง จิตสำนึกการบริการ ผู้สอนต้องคำนึงถึง หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการ ต้องสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีจิตสำนึกการบริการ โดยกำหนดเป็นนโยบายและมี การดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม รวมถึงการกวดขันให้มีการดำเนินการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับการเกิดของชุมชนการเรียนรู้ที่การประพฤติปฏิบัติเหมือนกัน (ธวัชชัย หล่อวิจิตร, 2550) เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แลกเปลี่ยน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน เพื่อได้มาซึ่ง Knowledge Assets : KA หรือ ชุมความรู้ ในเรื่อง นั้นๆ สำหรับคนในชุมชนเพื่อไปทดลองใช้ แล้วนำผลที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก อัน ส่งผลให้ความรู้ที่นั้นๆ ถูกยกระดับขึ้นเรื่อย ๆ ผ่านการปฏิบัติ ประยุกต์ และปรับใช้ตามแต่ สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่หลากหลาย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการ เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ของข้าราชการตำรวจไทย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย

1. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มุ่งพัฒนาตัวบุคคลากร ให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชนที่ดี โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน มีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีจิตสำนึกการ ให้บริการประชาชน โดยนำสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการ บริการของข้าราชการตำรวจไทยที่ใช้กับพนักงานสอบสวนไปดำเนินการจัดทำคู่มือพัฒนาจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนได้ ศึกษาและทำความเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือดังกล่าว

2. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มุ่งพัฒนาหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานระดับปฏิบัติงานได้แก่ กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจได้ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการไว้ในวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ 1) หน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้าน การศึกษาและการอบรม จัดการเรียนรู้ทางด้านการพัฒนาจิตสำนึกการบริการให้กับข้าราชการตำรวจ ก่อนปฏิบัติงาน 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ต้องพัฒนาข้าราชการ ตำรวจให้มีจิตสำนึกการบริการ โดยการให้ข้าราชการตำรวจศึกษาอบรมจากคู่มือการพัฒนาจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทยที่จัดทำไว้ หรือส่งข้าราชการตำรวจเข้ารับการอบรมที่สถาบัน ทางด้านการพัฒนาข้าราชการตำรวจต่อไป และ 3) หน่วยงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน ต้องพัฒนาให้มีผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยจัดอบรมให้กับผู้สอน (Train the Trainer) ให้มีผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ระดับกองบัญชาการ กองบังคับการ และระดับสถานีตำรวจ เพื่อช่วยสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจมีการเรียนรู้และมีจิตสำนึกการบริการประชาชนต่อไป โดยหาก มีการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ต้องนำ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ที่ เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้จากการ สะท้อนคิด การเรียนรู้จากการตัดสินใจ และการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติของบุคคลในการเสริมสร้าง จิตสำนึกการให้บริการ ด้วยการใช้กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น ได้แก่ การฝึก สมมติ การเขียนบันทึก ความดี ในการเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการระดับบุคคล และใช้กิจกรรม การสนทนาเพื่อวิพากษ์และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการระดับกลุ่ม

ผู้ปฏิบัติงาน โดยสามารถนำกิจกรรมต่างๆ ไปปรับและประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทและนโยบายการทำงานขององค์กรหรือหน่วยงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงหน่วยงานระดับกองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจทั่วประเทศ สามารถนำหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่เป็นผู้วิจัยรวบรวมไว้ประกอบด้วย การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย การช่วยเหลือประชาชน การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม การมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ไปเป็นฐานสำคัญในการจัดโครงการฝึกอบรม หรือสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มุ่งเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

3. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ควรจัดทำโครงการ กิจกรรมที่เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ได้แก่ กิจกรรมสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติระหว่างหัวหน้าผู้บังคับบัญชาและลูกน้องให้เป็นไปในลักษณะของการเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้สนับสนุนการเรียนรู้ที่เป็นเพื่อนร่วมเรียนรู้ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถปรึกษาหารือกันได้ตลอดเวลา รวมถึงมีการมอบรางวัลให้กับผู้ปฏิบัติงานดีเด่น โดยจัดทำโครงการข้าราชการตำรวจดีเด่นของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้าราชการตำรวจดีเด่นระดับสถานีตำรวจ ที่มีลักษณะเป็นโครงการต่อเนื่องและเป็นประจำทุกปี อันจะนำไปสู่การกระตุ้นศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน

4. นักการศึกษาควรพิจารณากระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ โดยให้มีการลงมือปฏิบัติผ่านกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึก ตลอดจนมีการสะท้อนความคิด เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบหลักที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ทั้ง 5 สายงาน ได้แก่ สายงานสอบสวน สายงานสืบสวน สายงานป้องกันและปราบปราม สายงานจราจร และ สายงานอำนวยการ โดยพัฒนาเป็นหลักยึดถือปฏิบัติของข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่สามารถปรับใช้กับข้าราชการตำรวจทุกตำแหน่งงาน ทุกสายงาน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

2. ศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่ข้าราชการตำรวจไทยต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กับหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการหน่วยงานอื่น แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการต่อไป

3. การวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี แต่ในการพัฒนาจิตสำนึกการบริการควรจะดูการเปลี่ยนแปลงในระดับจิตสำนึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล และหากต้องการดูการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับจิตสำนึกของแต่ละบุคคล ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่จะทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับจิตสำนึกของแต่ละบุคคล



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรณีศึกษา เจิมเทียนชัย. (2539). *การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต), สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กรีช ปัจฉิมสวัสดิ์. (2518). *กรมตำรวจ*. กรุงเทพฯ. (อัดสำเนา).
- กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ และอานนท์ ศักดิ์วีระวิญญู. (2548). การพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อประเมินการมีใจบริการ, *Chulalongkorn Review*, 68, 70-85.
- กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). *การมีจิตใจในการบริการที่ดี*. สืบค้นจาก www.cdd.go.th/j4607181.html.
- กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). *คู่มือเสริมสร้างการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ*. (อัดสำเนา).
- กองบัญชาการศึกษา, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *หลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร*. สืบค้นจาก <http://www.edupol.org/eduOrganize/eLearning/commissionedOfficer/index.php>.
- กองวิจัย, สำนักงานยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). *รายงานผลโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557*. (อัดสำเนา).
- กองวิจัย, สำนักงานยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2558). *รายงานผลโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. (อัดสำเนา).
- เกียรติวรรณ วรรณอมตยกุล. (2530). *อัตตศึกษา : ศาสตร์แห่งการรู้จักตนเอง*. กรุงเทพฯ: ทีพีพีรินทร์.
- โกศล วงศ์สวรรค์ และเลิศลักษณ์ วงศ์สวรรค์. (2551). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: ธเนศวรพรินต์ติ้ง(1999).
- คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ. (2550). *ปรับโครงสร้างตำรวจเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

- คมกรช วัฒนเสถียร. (2504). *ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา*. กรุงเทพฯ: โรงเรียนสุพัฒน์ อาชีวศึกษา.
- คมสัน สุขมาก. (2553). *การพัฒนาโปรแกรมเพื่อเสริมสร้างมโนทัศน์เชิงจิตสำนึกสาธารณะของ อาสาสมัครตำรวจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต), สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ โรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ฉันท ชาติทอง. (2559). *หลักการจัดการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เพชรเกษมการพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการ บริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: พอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ฉวีวรรณ แก้วไทรยะ และคณะ. (2546). *การคิดและการตัดสินใจ*. เอกสารประกอบการเรียนการสันทนาการศึกษาทั่วไป. สำนักงานสถาบันราชภัฏ.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยู เคชั่น.
- ชนันตรา ร่อนพิบูลย์. (2550). *การพัฒนามาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชนาธิป พรกุล. (2544). *รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ สุขสมจิตร. (2534). *คุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน : ศึกษา เฉพาะกรณี กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต), สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชัยยศ อิมสุวรรณ. (2543). *การพัฒนารูปแบบการศึกษาชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรคุุณบัณฑิต), สาขาวิชาพัฒนศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ. (2544). *การศึกษาผู้ใหญ่: ปรัชญาตะวันตกและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชิดชงค์ ส.นันทนาเนตร. (2549). *ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2541). *จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ณรงค์ อัมภักย์. (2544). *จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ณัฐภรณ์ หลาวทอง. (2546). *การประเมินจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางการวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตฤณรัช ชุระวร. (2552). *การพัฒนา รูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความตระหนัก ในการดูแลสุขอนามัยในครัวเรือนสำหรับสตรีที่เร่ร่อนไม่รู้หนังสือในชุมชนชนบทพื้นที่สูง เชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). สาขาวิชาการศึกษา นอกระบบโรงเรียน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ทวีวัฒน์ บุญชิต. (2530). *ผลของการชักจูงโยการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในการเปลี่ยนทัศนคติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และประคอง วรรณสุต. (2525). *รายงานผลการวิจัย คุณลักษณะที่ต้องการของ ทหารและตำรวจและการสร้างเครื่องมือวัด*. (อัตรานา).
- ทัศนีย์ จารุสมบัติ. (2556). *บนเส้นทางสู่การเป็นโค้ชเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กุสยเดด.
- ทศนา แคมมณี และคณะ. (2544). *วิทยาการด้านการคิด กระบวนการคิด*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนา คุณภาพวิชาการ.
- ทศนา แคมมณี. (2545). *รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศนา แคมมณี. (2546). *การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เสริมสิน พรเพรส ชิสเท็ม.
- ทศนา แคมมณี. (2547). *ศาสตร์การสอน “องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มี ประสิทธิภาพ”*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนา นิลชัยโกวิท. (2551). *การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงและจิตตปัญญาศึกษา Transformative Learning and Contemplative Education*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธวัชชัย หล่อวิจิตร. (2550). *การจัดการความรู้ : ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP)*. เอกสารประกอบการอบรมสัมมนา, สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, กรุงเทพฯ.
- บรรจง อมรชีวิน. (2554). *Thinking School : สอนให้คิด*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2533). *รายงานการวิจัยเรื่องรูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์*. มหาสารคาม: อภิชชาติการพิมพ์.

- บุญเลี้ยง ทุมทอง. (2556). *ทฤษฎีและพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ (Theories and Development of Instructional Model)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ เอส. พรินต์ติ้ง ไทย แพคทอรี่.
- ปฐม นิคมานนท์. (2528). *การศึกษานอกระบบโรงเรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษร.
- ประเวศ วะสี. (2527). *วิถีแห่งสร้างสุข*. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- ประเวศ วะสี. (2539). *คุยกันเรื่องความคิดกับ ศ.น.พ.ประเวศ วะสี*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มูลนิธิ โกลด์คิมทอง.
- ประเวศ วะสี. (2545). *วิถีนุชย์ในศตวรรษที่ 21 สู่ภพภูมิใหม่แห่งการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สดศรี-สฤณีวงศ์.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2533). *จิตวิทยาเรียนรู้ถึงการสอน*. กรุงเทพฯ: กราฟฟิคอาร์ท.
- ประเสริฐ เมฆมณี. (2519). *สำรวจและกระบวนการยุดิธรรม คู่มือสร้างเสริมความก้าวหน้าของ ตำรวจ พนักงานสอบสวน นักกฎหมาย นักการศึกษา และสิ่งที่ประชาชนควรรู้*. กรุงเทพฯ: บพิธ.
- ปิยะ อุทโย. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- พูลสุข หิงคานนท์. (2540). *การพัฒนารูปแบบการจัดองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต), สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- มาณี ชูเอียด. (2548). *การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)*. *วารสารวิชาการคณะ จิตวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*. 1(1), 47 – 54.
- มานพ กาละดี. (2533). *การนิเทศงานวิชาการในโรงเรียนในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน มัธยมศึกษา : เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร : ผู้บริหารระดับสูง*. กรุงเทพฯ: กอง การมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ (Psychology for Service)*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- รัตน์ หล้าสุวรรณ. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รัตนา พุ่มไพศาล. (2528). *หลักการจัดการและการบริหารการศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา. (2541). *พระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541*. เล่ม 115 ตอนที่ 73 ก, หน้า 15.

- ราชกิจจานุเบกษา. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก, หน้า 297.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2547). พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547. เล่ม 121 ตอนที่ 18 ก, หน้า 1.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). กฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2551. เล่ม 125 ตอนที่ 100 ก, หน้า 26.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551. เล่ม 125 ตอนที่ 41 ก, หน้า 1.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2552). พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552. เล่ม 126 ตอนที่ 65 ก, หน้า 1.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2553. เล่ม 127 ตอนที่ 45 ก, หน้า 1.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2543). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- วรรัตน์ อภินันท์กุล. (2551). แนวคิดและทฤษฎีที่นำรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรัตน์ อภินันท์กุล. (2548). การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จตามกฎแห่งความสำเร็จของนโปเลียนฮิลล์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต), สาขาวิชาการศึกษาอกระบบโรงเรียน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- วสิษฐ์ เดชกุญชร. (2550). ปฏิรูปตำรวจ ผันหรือจะเป็นจริง. กรุงเทพฯ: มติชน.
- วัชรภรณ์ สุริยาภินันท์. (2546). ฐรกียุคใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา คุณประดิษฐ์. (2543). การผลิตซ้ำทางอุดมการณ์ของชาวจีนฮ่อในภาคเหนือของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตร อวาทกุล. (2537). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). บริการบ้านใจ. กรุงเทพฯ: มติชน.

- วิชนี ศิลตระกุล และ อมรา ปฐภิญโญบุรณ. (2544). *การศึกษาตามอัธยาศัย : จากแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิตสู่แนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย, กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วุฒิพล สกลเกียรติ. (2546). *การเรียนรู้ผู้ใหญ่และผู้เรียนผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2543). *การประเมินการเรียนรู้: ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลาง, สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *ข้อมูลสถิติคดีอาญา ปี 2550 – ปัจจุบัน*. สืบค้นจาก <http://gis.police.go.th/cstat/home#>.
- สง่า ดวงอัพร, พล.ต.ต. และ ประดิษฐ์ กล้าณรงค์, พ.ต.อ. *การสืบสวนและสอบสวน*. (2531). *การสืบสวนและสอบสวน*. ภาควิชากฎหมายวิธีสบัญญัติ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด อิศระวัฒน์. (2532). *การเรียนรู้ด้วยตนเอง*. วารสารการศึกษานอกโรงเรียน, 5, 73-79.
- สมชาติ กิจรรมยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมประสงค์ วิทย์เกียรติ. (2533). *การมีส่วนร่วมของหน่วยงาน นักศึกษานอกกระบบและประชาชนต่อแหล่งวิทยาการในชุมชน*. เอกสารการสอนชุดวิทยาการพัฒนาและการใช้แหล่งวิทยาการในชุมชน เล่ม 1 หน่วยที่ 4. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมปราชญ อัมมะพันธุ์. (2547). *เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ*. 20 ธันวาคม 2547 โรงแรมรอยัลปรีนเซส. กรุงเทพฯ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). *Service Marketing*. กรุงเทพฯ: นัทธิพิบัติ.
- สมศักดิ์ กิจธนวัฒน์. (2545). *การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม โดยใช้หลักการจัดกิจกรรมตามแนวมุขยนิยมและการเพิ่ม*

- พลังศักยภาพตนเองของแอนโทนี ร็อบบินส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชา
การศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาน อัครภูมิ. (2537). *การพัฒนารูปแบบการบริหารการประถมศึกษาระดับจังหวัด*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2554). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สวัสดิ์ สุคนธรังสี. (2520). โมเดลการวิจัย : กรณีตัวอย่างทางการบริหาร. *พัฒนบริหารศาสตร์*. 17(2),
206.
- สอ เสถบุตร. (2525). *New Medel English-Thai Dictionary*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). *รายงานสรุปผลสถิติข้าราชการตำรวจ
ที่ต้องหาคดีเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - 2554*. (อัดสำเนา).
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (มปป.) *พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ
อาญา พุทธศักราช 2477*. (อัดสำเนา).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2555).
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11. (อัดสำเนา).
- สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนข้าราชการ
ตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558*. (อัดสำเนา).
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). *ยุทธศาสตร์การศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (พ.ศ. 2554-
2559)*. (อัดสำเนา).
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2564*.
(อัดสำเนา).
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. (อัดสำเนา).
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2551). *รายงานประจำปี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2551*.
(อัดสำเนา).
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2552). *รายงานประจำปี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552*.
(อัดสำเนา).
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2553). *รายงานประจำปี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2553*.
(อัดสำเนา).
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2554). *รายงานประจำปี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2554*.
(อัดสำเนา).

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. จำนวนประชากรไทย พ.ศ. 2558. สืบค้นจาก

<http://www.nso.go.th/>.

สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า. (2551). รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน
เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงาน ต่าง ๆ พ.ศ.

2550. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์.

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2541). ผลการสำรวจการประเมินสถานการณ์
ปัญหาในภาครัฐและประสบการณ์ในการถูกเรียกรับผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
กรณีศึกษา ประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ และสมาชิกรัฐสภา ปี พ.ศ. 2541.
(อัดสำเนา).

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2547). ผลการสำรวจปัญหาอุปสรรคของ
ข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษากลุ่ม ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ระดับสถานีตำรวจทุก
จังหวัดทั่วประเทศ ปี พ.ศ 2547. (อัดสำเนา).

สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2539). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุชา จันทร์เอม. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุภางค์ จันทวานิช. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ. (อัดสำเนา).

สุภางค์ จันทวานิช. (2553). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บิ๊กโพร์เพรส.

สุมาลี สังข์ศรี. (2539). ความคิดเห็นและความคาดหวังของนักศึกษาและผลที่ได้รับจากหลักสูตร
การศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุมาลี สังข์ศรี. (2545). การจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาตลอดชีวิตตามพระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุรกุล เจนอบรม. (2533). วิทยาการผู้สูงอายุ. เอกสารคำสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).

สุรกุล เจนอบรม. (2542). การเรียนรู้ตามอัธยาศัย. วารสารการศึกษานอกระบบโรงเรียน. ปีที่ 2 ฉบับที่ 3
มกราคม. 2542.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2544). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุวิทย์ มูลคำและคณะ. (2547). *19 วิธีจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2546). *การบริหารและพฤติกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี ชัดรัมย์. (2538). *แบบจำลอง*. ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒน์กิจ.
- อรทัย ศักดิ์สูง. (2543). *การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างทฤษฎี แอนดราโกยี (Andragogy) ของมัลคอล์มโนลส์ กับวิธีการสอนในหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง ของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกโรงเรียนบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2540). *กระบวนการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2542). *เงื่อนไขการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และแนวทางการสอนผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2544). *การเรียนรู้และพัฒนาการของผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2550). *การจัดโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2551). *นวัตกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). *เทคนิคการสร้างภาพลักษณ์ของตนเองด้วยกลยุทธ์การตลาด*. สืบค้นจาก http://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?column_detail.php?column_id=324&page=1.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2549). *มดใจลูกค้าด้วยสุดยอดการบริการ (Service Mind)*. กรุงเทพฯ : เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- อำนาจ บัวศิริ. (2539). *การพัฒนารูปแบบมหาวิทยาลัยสงฆ์นานาชาติในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต), สาขาวิชาอุดมศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดม เขยกิจวงศ์. (2544). *แนวทางการบริหารและการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- อุดม เขยกิจวงศ์. (2534). *การศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.

อุ้นตา นพคุณ. (2546). *กรอบแนวความคิดการพัฒนาโปรแกรมอย่างมีส่วนร่วมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.

อุ้นตา นพคุณ. (2527). *การศึกษาผู้ใหญ่เชิงปรัชญา*. (อัดสำเนา).

อุ้นตา นพคุณ. (2529). *คิดเป็นเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. (อัดสำเนา).

ภาษาอังกฤษ

Alan, R. (2002). *Teaching Adults*. Great Britain: Biddles Limited, Guildford and King Lynn.

Axford, R. W. (1969). *Adult Education: The Open Door*. Scranton, Pa.: Inter-national Textbook Co.

Behn, M. E. (1960). *Psychological Assessment of Patrolman Qualification in Relation of Field Performance*. Report to the Office of Law.

Bloom, B.S. (1956). *Taxonomy of Education Objectives*. Handbook II: Affective Domain. New York: Mckay.

Bardo, J.W. and Hartman, J. J. (1982). *Urban Sociology: A Systematic Introduction*. U.S.A.: F.E.Peacock Publishers,Inc.

Breiner, Stritzke and Lang. (1999). *How to Avoid Alcoholic Status*. Dissertation Abstracts International.

Brookfield. S.D. (1986). *Understanding and Facilitating Adult Learning*. San Francisco: Jossety-Bass.s

Brown, R. (1968). *Social Psychology*. New York: The Fre Press.

Brown, W.B. and Moberg, D.J. (1980). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Wiley and Sons.

Burman, A.C. (1969). Arthur, W. and Keith, R. Creative Adult Learning in Burrichter, *The Adult Learner*. Illinois: Dekalb.

Cautella, J.R. (1972). *Covert Conditioning*. New York: Pergamon press.

Cohen, H.S. and Michael, F. (1991). *Power and Restraint: The Moral Dimension of Police Work*. Westport, CT: Praeger Publishers.

College of Policing. (2014). *A Code of Practice for the Principles and Standard of Professional Behavior for The Policing Profession of England and Wales*.

- College of Policing. England and Wales., (2007). *Code of Ethics: A Code of Practice for the Principles and Standards of Professional Behavior for the Policing Profession of England and Wales*. Retrived from [http://www.college.police.uk/ What-we- do/Ethics/Documents/ Code_of_Ethics.pdf](http://www.college.police.uk/What-we-do/Ethics/Documents/Code_of_Ethics.pdf).
- Coombs, P. H. and Ahmed, M. (1974). *Attacking Rural Poverty: How Non-formal Education Can Help*. Baltimore: John Hopkins University Press.
- Cranton, P. (1969). *Understanding and Promoting Transformative Learning: A Guide for Educators of Adults*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1994. David McKay Co Inc.
- Cronbach, L.J. (1954). *Educational Psychology*. New York: Harcourt, Brace & Co.
- Cross, P.K. (1996). *Adults as Learners*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Delattre, E.J. (2006). *Character and Cops: Ethics in Policing* (5th ed.). Washington, DC: The AIE Press.
- Edmund, O.S. (1999). *Transformative Learning. Educational Vision for the 21st Century*. New York: St. Martin Press.
- Edward, W.T. (2012). *The Handbook of Transformative Learning. Theory, Research, and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Entwistle, N.J. (1987). *A Model of The Teaching Learning Process, in Richardson, J.T.E., Eysenck, M.W., and Warren Piper, D. (eds.), Student Learning: Research in Education and Cognitive Psychology*. London: S.R.H.E./Open University Press.
- Frank, S. (1992). *To Think, In Language, Learning and Education*. London: Routledge.
- Fred N. K. and Howard B. L. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. USA, Harcourt College Publishers.
- Freire, P. (1973). *Society in Transition: Education for Critical Consciousness*. London: Shed and Ward.
- Freire, P. (1973). *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Herder & Herder.
- Frost, L. F. Moore, M. R. Louis, C. C. Lundberg and J. Martin. *Organizational Culture* Beverly Hills, Sage.

- Georr, D. (1995). *Police Reform Rethinking Operational*. Journal of Criminal Justice, Vol.23, No. 4, pp. 337-347.
- Good, C.V. (1959). *Dictionary of Education*. New York: McGraw – Hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd edition. New York: McGraw Hill Book Company.
- Grasha, A. and Reichman, S. (1975). *Workshop Handout on Learning Styles*. Ohio: Faculty Research Center, University of Cincinnati.
- Hogan, J., Hogan, R. and Busch, C. (1984). How to Measure Service Orientation. *Journal of Applied Psychology*, 69 (1), 167-173.
- Hogan, R., H, J. and Roberts, B. W. (1996). *Personality Measurement and Employment Decisions: Questions and Answers*. American Psychologist, 51, 469-477.
- Holsti, O.R. (1969). *Content Analysis for The Social Sciences and Humanities*. Reading, MA. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Hong Kong Police Force. (2014). *Ethics and Integrity in Hong Kong Police Force*.
Retrieved from <http://www.police.gov.hk/info/doc/ethics&IntegrityPaper.pdf>.
- Jenny, R. (2001). *Adults Learning*. Great Britain: St Edmundsbury Press Limited.
- Joyce, B. and Weil, M. (2000). *Model of Teaching*. 6th ed. USA: Allyn and Bacon.
- Kidd, J.R. (1975). *How Adults Learn*. New York: Association Press.
- Keeves, J.P. (1988). “Models and Model Building”. in Keeves, John P.(editor). *Educational Research, Methodology, and Measurement: An International Handbook*. U.K: Pergamon Press.
- Klein, S.B. (1991). *Learning*. New York: McGraw –Hill.
- Knowles, M.S. (1978). *The Adults Education Movement in The United States (Revised Edition)*. New York: Cambridge, The Adult Education Company.
- Knowles, M.S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy*. New York: Cambridge, The Adult Education Company.
- Knowles, M.S. (1990). *Andragogy in Action*. San Francisco Jossey-Bass Inc.
- Kolb. D. A. and Fry, R. (1975). *Toward An Applied Theory of Experiential Learning*. in C. Cooper (ed.), *Theories of Group Process*, London: John Wiley.

- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9th ed. New Jersey: A simon & Schuster Company.
- Krathwohl, D. R., Bloom, B. S. and Masia, B. B. (1973). *Taxonomy of Educational Objectives, the Classification of Educational Goals. Handbook II: Affective Domain*. New York: David McKay Co., Inc.
- Labelle, T.J. (1982). *Non-formal Education and Society Changed in Latin America*. California: Latin American Center Publications.
- Lee, M.R. (2000). *Population Health Index*. Retrived from <http://obl.mmu/research/htmlpopulation/death.html>. *Education 15 years after Implementation*. Dissertation Abstracts International.
- Lovell, R.B. (1980). *Motivation*. Retrived from <http://www.gotoknow.org/posts/492000%20>.
- Lytel, R.S., Hom, P.W. and Mokwa, M.P. (1998). SERV OR: A Managerial Measure of Organization Service Orientation. *Journal of Relating*. 74: 455 -489.
- Maanen, J. V. and Barley, S.R. (1985). Cultural Organization: Fragments of a Theory in *Organizational Culture*. Beverly Hills, Sage.
- Marton, F. and Roger, S. (1976). "On Qualitative Difference in Learning. I: Outcome and Process". *British Journal of Educational Psychology*. 46: 4-41.
- Marton, F. and Roger, S. (1979). "Learning in The Learner's Perspective, III: Level of Difficulty Seen as A Relationship Between The Reader and The Text". *Report from The Institute of Education*. University of Goteborg.
- Maslow, A. (1976). *The Ulysean Adult: Creativity in the Middle and Later Years*. New York: McGraw-Hill.
- Maxwell, M. (1960). *Psycho – cybernetics*. New York: Prentice-Hall, Inc.
- Mezirow, J. D. and Knox. (1978). *Perspective Transformation*. Adult Education. 28.
- Mezirow, J. D. and Knox. (1990). *Transformative Dimensions of Adult learning*. San Francisco: Jossey Bass.
- Mezirow, J., Edward, T. and Edward, W. (2010). *Transformative Learning in Practice*. San Francisco: Jossey Bass.
- Ministry of Home Affairs. India. (2014). *Guidelines to The Indian Police: Code of Conduct for The Police in India*. Retrived from

<http://police.puducherry.gov.in/MHA%20-%20Model%20Code%20of%20Conduct%20-%20Indian%20Police.pdf>.

- Morris, C.G. (1990). *Psychology: An Introduction*. New Jersey: Prentic – Hall.
- New South Wales, Australia. (2005). *Code of Conduct and Ethics of Police New South Wales*. Retrived from http://www.police.nsw.gov.au/__data/assets/file/0015/4326/Code_of_Conduct_and_Ethics.pdf.
- Norman, V.P. (1984). *The Power of Positive Thinking*. Engwood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Pany, S.C. and Webber, S.S. (2006). Effects of Service Provider Attitudes and Employment Status on Citizenship Behaviors and Customers' Attitudes and Loyalty Behavior. *Journal of Applied Psychology* 91: 365 -378.
- Patrick G. B. (1981). *Planning Better Programs*. United States of America: McGraw-Hill.
- Paul, R., Elder, L. and Bartell T. (1997). *California Teacher Preparation for Instruction in Critical Thinking: Research Findings and Policy Recommendations*. California Commission on Teacher Credentialing. Foundation for Critical Thinking, Sacramento California.
- Reid, J. (1987). *The Learning Style Preferences of ESL students*. TESOL Quarterly, 21,(1).
- Sarkar, P.R. (1998). *Discourses on Neohumanist Education*. Bangkok: Fah Apai.
- Saxe, R. and Weitz, B.A. (1982). The SOCO scale: A measure of The Customer Orientation of Salespeople. *Journal of Marketing Research*. 19: 343 – 351.
- Sigmund F. (1963). *Psychoanalysis and Faith: The Letters of Sigmund Freud and Oskar Pfizer*. New York: Basic
- Smith, R.M. (1982). *Learning How to Learn*. Chicago. Illinois: Follet Pubshing Company.
- Surakul, J. (1998). *Developing Programs for Adults Learners: A Guide for Non-Formal/ Adult Educators, Trainers, and Program Administrator*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Susskind, A.M., Kacmar, K.M. and Borchgrevink, C.P.(2003). *Customer Service Providers' Attitudes Relating to Customer Service and Customer Satisfaction in the Customer-server Exchange*. *Journal of Applied*

Psychology 88 (1), 179-187.

Tosi, H. L. and Carroll, S. J. (1982). *Management*. 2nd edition. New York :John Wiley and sons.

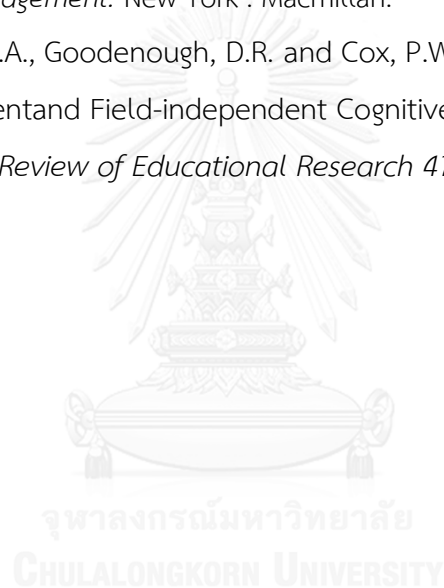
Tough, A. M. (1967). *Learning Without A Teacher*. Toronto: Ontario Institute for Studies in Education.

Widmier, S. (2002). *The Effects of Incentives and Personality on Salesperson's Customer Orientation*. *Industrial Marketing Management* 31: 609 – 615.

Wilson, K. and George, E.B. (1990). *System Approaches for Improvement in Agriculture and Resources Management*. New York : Macmillan.

Witkin, H.A., Moore, C.A., Goodenough, D.R. and Cox, P.W. (1977).

Field-dependend and Field-independent Cognitive Styles and their Educational Implications. *Review of Educational Research* 47. London: Wiley.



ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือมีดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ประธานสาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน
และ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษานอกระบบ
โรงเรียนภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. พลตำรวจตรี ดร. ปิยะ ต๊ะวิชัย รองผู้บัญชาการสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. ผศ.ดร.ปนัดดา ชำนาญสุข อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยา
การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ
ของข้าราชการตำรวจไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ของข้าราชการตำรวจไทย

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความต้องการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ประจำสถานีตำรวจที่ผู้วิจัยคัดเลือกเป็นกลุ่มทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : ข้อมูลความต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความความต้องการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการด้านการเรียนรู้ หมายถึง ความต้องการที่จะเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจไทย เพื่อสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจ

จิตสำนึกการบริการ หมายถึง การระลึกได้ในการให้ความช่วยเหลือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจไทย ต่อประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ โดยมีการแสดงออกทางด้านความคิดและพฤติกรรมตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

องค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง การระลึกถึงหลักยึดถือปฏิบัติในการบริการ และแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการระลึกถึงหลักยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจไทยพึงมี เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจ ซึ่งหลักยึดถือปฏิบัติในการบริการประกอบด้วย

1. การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรหรือพระบรมราโชวาทมาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2. การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ และเข้าใจและรับรู้

วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของท่านในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

3. การช่วยเหลือประชาชน หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ โดยให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจเกินกว่าความคาดหวังของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ

4. การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ หมายถึง ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพ และใช้คำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ

5. การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ มีความรู้สึกนึกคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ

6. การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามความคาดหวัง ของประชาชนที่ติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึงให้กับประชาชนได้ โดยข้าราชการตำรวจ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจและกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จในการอำนวยความยุติธรรมและบริการประชาชน

7. การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน ของประเทศชาติ

8. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตรงตามความเป็นจริง

1. ยศ/ชื่อ/ นามสกุล
2. ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน.....
3. เพศ ชาย.....หญิง
4. อายุปี ประสบการณ์การทำงาน ปี (เฉพาะด้านงาน
สอบสวน)
5. ระดับการศึกษา

**ตอนที่ 2 : ข้อมูลความต้องการด้านการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย**

คำชี้แจง โปรดเติมคำในข้อคำถาม

1. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่
ท่านต้องการเรียนรู้ ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

2. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการ
เรียนรู้ ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

3. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่า
ใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

4. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง หรือไม่ อย่างไร หากท่าน
ตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

5. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการใช้จักษุควบคุมอารมณ์ หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

6. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการใช้กิริยาวาจาสุภาพ หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

7. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องรู้การมีความซื่อสัตย์สุจริต หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

8. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการมีความยุติธรรม หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

9. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการวางตนเป็นกลาง หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

10. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

11. ท่านต้องการเรียนรู้การตั้งใจทำงาน หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

12. ท่านต้องการเรียนรู้การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

13. ท่านต้องการเรียนรู้การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

14. ท่านต้องการเรียนรู้การมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

15. ท่านต้องการเรียนรู้การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

16. ท่านต้องการเรียนรู้การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

17. ท่านต้องการเรียนรู้การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

18. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หรือไม่ อย่างไร หากท่านตอบว่าใช่ ท่านต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

19. ท่านต้องการเรียนรู้เรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมในเรื่องใดบ้าง (กรุณาระบุ) ?

.....

.....

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความความต้องการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดพร้อมกับเติมข้อความตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

1. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยหรือไม่

() ไม่เคย

() เคย (อธิบายกิจกรรมที่เคยเข้าร่วม).....

2. ถ้ามีกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ท่านคิดว่าต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้หรือไม่ เพราะเหตุใด

() ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม เพราะ.....

() ไม่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม เพราะ

3. ท่านคิดว่าการเข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละครั้งระยะเวลาการเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละครั้งควรจัดครั้งละ ชั่วโมง เพราะอะไร.....

4. ท่านคิดว่าควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในช่วงเวลาใด

() หลังเลิกงาน เวลา เพราะ.....

() ช่วงวันหยุด (ระบุนาน)..... เพราะ.....

() วันเวลาอื่น ๆ (ระบุ).....

เพราะ.....

5. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ท่านต้องการ

() การบรรยาย

() การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

() การสาธิต

() การฝึกปฏิบัติจริง

() การอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

() การประชุม

() การระดมสมอง

() การเล่นบทบาทสมมติ

() การทำกรณีศึกษา

- () การดูภาพและสะท้อนความคิดเห็น
- () การดูคลิปและสะท้อนความคิดเห็น
- () การศึกษาด້วยตนเอง
- () อื่นๆ ระบุ

6. สถานที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ควรเป็นสถานที่ใด

- () ในสถานีตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่
- () บริเวณด้านข้างสถานีตำรวจ
- () ร้านกาแฟหรือร้านอาหาร
- () สถานที่อื่นๆ โปรดระบุ

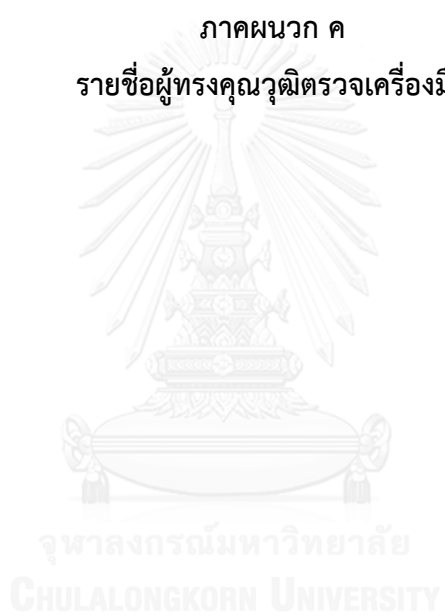
7. สื่อ/ อุปกรณ์การเรียนการสอนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

- () ภาพเพื่อการนำเสนอ (power point/ slide)
- () คู่มือ/ เอกสาร
- () แผ่นพับ
- () เว็บไซต์ (Web Site)
- () ภาพยนตร์ หรือ clip
- () อื่นๆ ระบุ

8. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

- () 8.1 ประเมินตนเอง
- () 8.2 ให้ผู้อื่นประเมิน (หากเลือกข้อนี้ให้ระบุด้านล่าง)
 - () 8.2.1 ให้เพื่อนร่วมงานประเมิน
 - () 8.2.2 ให้ผู้บังคับบัญชาประเมิน
- () 8.3 อื่น ๆ ระบุ

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือมีดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ประธานสาขาวิชาการศึกษาจากระบบโรงเรียน
และอาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษาจากระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษาจากระบบ
โรงเรียนภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์ ดร.สมสิทธิ์ อัสตรนีย์ ประธานหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษา
และอาจารย์ประจำ ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา
มหาวิทยาลัยมหิดล
4. อาจารย์ ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาต่อเนื่องและ
อาชีวศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. พลตำรวจตรี ดร. ปิยะ ต๊ะวิชัย รองผู้บัญชาการสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยา
การศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7. ดร.รมย์ฤดี เวสน์ Training Specialist ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน
บริษัท การบินไทยจำกัด มหาชน

ภาคผนวก ง
แบบตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ
ของข้าราชการตำรวจไทย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ ของข้าราชการตำรวจไทย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นและคำแนะนำต่อ(ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการบริการ

คำชี้แจง ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ(ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย” ดังรายละเอียดในเอกสารประกอบการตรวจสอบรูปแบบที่ผู้วิจัยแนบมาให้

แบบตรวจสอบรูปแบบได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 2 รายละเอียดการตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในประเด็นอื่น ๆ

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบ หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจไทย (ระดับบุคคล) ทางความรู้ และพฤติกรรมต่าง ๆ อันมีผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดให้ข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้บริบทการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไทย โดยผ่านสิ่งที่มาสัมผัสกับข้าราชการตำรวจไทย ได้แก่ ทางกาย ทางปา ทางหู และทางตา

รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจไทย ด้านความรู้ และพฤติกรรมที่สะท้อนถึงหลักยึดถือปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ 8 ประการ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน

4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม
6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

จิตสำนึกการบริการ หมายถึง การระลึกได้ถึงหลักยึดถือปฏิบัติ และแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการระลึกถึงหลักยึดถือปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจไทยพึงมี เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ

ข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ

องค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง การระลึกถึงหลักยึดถือปฏิบัติในการบริการ และแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการระลึกถึงหลักยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจไทยพึงมี เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจ ซึ่งหลักยึดถือปฏิบัติในการบริการประกอบด้วย

1. การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรในขณะทรงงาน และพระบรมราโชวาท มาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชน

2.การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ และเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของท่านในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้ง ความเหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

3.การช่วยเหลือประชาชน หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆเพื่อประโยชน์ของประชาชนในการติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจ ตามกำลังความสามารถของตน ด้วยความรวดเร็ว และเกินกว่าความคาดหวังของประชาชน โดยทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจ

4.การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ หมายถึง ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ โดยมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพดูเป็นมิตรกับประชาชนและใช้คำพูดที่สุภาพกับประชาชน ไม่ข่มขู่ คุกคาม

5.การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และ

ทางใจ มีความรู้สึกนึกคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ

6. การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามความคาดหวัง ของประชาชนที่ติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้ โดยข้าราชการตำรวจ มีความภาคภูมิใจ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จในการอำนวยความยุติธรรม และบริการประชาชน

7. การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองในการกระทำใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน ของประเทศชาติ

8. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากรู้อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจ

ด้วยความเคารพอย่างสูง

พ.ต.ต.สรช ชาติทอง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อและนามสกุล
2. ตำแหน่ง
3. สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 รายละเอียดการตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน พร้อมระบุข้อเสนอเพิ่มเติมที่มีต่อประเด็นต่างๆ ตามองค์ประกอบของ (ร่าง) รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเหมาะสมของหลักการ/ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (1978) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

- เหมาะสม
- ไม่มีความคิดเห็น
- ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

2. ความเหมาะสมของ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจไทย มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

- เหมาะสม
- ไม่มีความคิดเห็น
- ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

3. ความเหมาะสมของ เนื้อหา หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ ตำรวจไทย 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

- เหมาะสม
 ไม่มีความคิดเห็น
 ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

4. ความเหมาะสมของกระบวนการจัดการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการบริการ มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน 2) การวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 3) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน 5) การออกแบบการเรียนรู้และกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน 6) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) ผู้เรียนประเมินผลความก้าวหน้าของตนเองเป็นระยะ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

- เหมาะสม
 ไม่มีความคิดเห็น
 ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

5. ความเหมาะสมของกิจกรรมการเรียนรู้ ตามเนื้อหาหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยา วาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร ?

- เหมาะสม
- ไม่มีความคิดเห็น
- ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

6. ความเหมาะสมของผู้สอน - ในฐานะกระบวนการของการเรียนรู้ตามหลักการจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

- เหมาะสม
- ไม่มีความคิดเห็น
- ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

7. ความเหมาะสมของการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 4 ครั้ง ดังนี้ 1) ก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 2) ระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3) สิ้นสุดการจัด

กิจกรรมการเรียนรู้ และ 4) ประเมินผลในภาพรวมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีความเหมาะสมหรือไม่
อย่างไร?

- เหมาะสม
- ไม่มีความคิดเห็น
- ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในประเด็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบรูปแบบการเรียนรู้ฉบับนี้

ภาคผนวก จ
ตารางแสดงแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ
ของข้าราชการตำรวจไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางแสดงแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกบริการของข้าราชการตำรวจไทย

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
กิจกรรมที่ 1. การเปิดศูนย์ พระมหากษัตริย์ (พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งและ ระยะเวลาการจัด กิจกรรม 12.5 ชั่วโมง)	1. นำเอา พระจริย วัตรมาเป็น ต้นแบบใน การปฏิบัติ หน้าที่ 2. นำเอา พระราช ดำริสมา เป็น แนวทางใน การ ประพฤติ ปฏิบัติ หน้าที่	ขั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ 1. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 ผู้วิจัยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และไปความรู้กิจกรรมที่ 1 การเปิดศูนย์พระมหากษัตริย์ และไปความรู้กิจกรรมที่ 1 การเปิดศูนย์พระมหากษัตริย์ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของการทำกิจกรรมในครั้งนี้ และเนื้อหาของการเรียนรู้การเปิดศูนย์พระมหากษัตริย์ โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ตำรวจ 1. เข้าใจแนวคิดและนำเอาพระจริยวัตรมาเป็นต้นแบบในการปฏิบัติหน้าที่ และ 2. เข้าใจแนวคิดและนำเอาพระราชดำริสมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรับทราบ 2. ผู้วิจัยนำเข้าสู่กิจกรรม ด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันและให้ผู้วิจัยและผู้วิจัยเลือกห้องเรียนในสถานที่สร้างหรือร้านค้าเพื่อเปิดสถานที่บรรยายภาคต่อและเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสำรวจตนเอง โดยผ่านกิจกรรมการนั่งสมาธิ หรือการฝึกสมาธิใจประมาณ 5-10 นาที เพื่อให้จิตใจสงบ และมีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเกี่ยวกับตัวเองช่วยกิจกรรมตัวเอง เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความแก่ประชาชน โดยใช้แนวทางกิจกรรมจิตสติปัญญาศึกษา ดังนี้ - การทำสมาธิ/ การฝึกสมาธิใจ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อ่านคลาย ปล่อยวางภาระงาน เพื่อเข้าสู่สภาวะจิตใจที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ - ตัวฉัน เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความแก่ตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ตัวเองรู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการปฏิบัติหน้าที่ 3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการเปิดศูนย์พระมหากษัตริย์ จากไปความรู้กิจกรรมที่ 1 ประกอบด้วยเนื้อหา 1.การนำเอาพระจริยวัตรมาเป็นต้นแบบในการปฏิบัติหน้าที่ และ 2.การนำเอาพระราชดำริสมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ ก่อนนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป	1.ใบงานกิจกรรมที่ 1 2. ใบความรู้กิจกรรมที่ 1 3. พระบรมฉายาลักษณ์ของ พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ ขณะทรงงาน 4. พระบรมราชโองการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจ 5. แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการจราจร	1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการสังเกต 2. ประเมินผู้เรียนด้วยการสะท้อนความคิดของนักเรียน 3. ประเมินการสังเกตพฤติกรรมการจราจร	3 ชั่วโมง
		ขั้นเรียนรู้ผ่านการคิดอย่างได้ช่วยเหลือและการสะท้อนความคิด 4. ผู้วิจัยนำเนื้อหาจากใบความรู้กิจกรรมที่ 1 ซึ่งมีรายละเอียดรูปพระบรมฉายาลักษณ์ และพระราชกรณียกิจต่าง ๆ ของทรงงานในพื้นที่ต่าง ๆ และข้อมูลที่สำคัญของพระจริยวัตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ และผู้วิจัยได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้			

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>1. เนื้อหาการเรียนรู้ที่ได้จากการดูพระบรมฉายาลักษณ์ของพระนางและอาการอ่านพระราชนิพนธ์ที่เกี่ยวกับปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ</p> <p>2. ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้เรียน ผ่านการมองพระบรมฉายาลักษณ์ ขณะทรงงานมาเป็นต้นแบบในการประพฤติปฏิบัติตนเพื่อให้บริการประชาชนในฐานะข้าราชการของพระองค์ท่าน โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากดูพระบรมฉายาลักษณ์และพระบรมราโชวาท โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียนดังนี้</p> <p>2.1 ถามผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูพระบรมฉายาลักษณ์ขณะทรงงานและภาสารอ่านพระบรมราโชวาทที่เกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ</p> <p>2.2 ถามผู้เรียนว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดอย่างไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาประยุกต์ใช้กับวิธีปฏิบัติประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม - การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป 			

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านบทละครหน้าผู้ โดยให้ภักดิ์คิดใคร่ครวญเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้เรื่องสภาพจิตใจของสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยไม่มีภักดิ์คิดทบทวนเกี่ยวกับภักดิ์พระมหากษัตริย์ และการยอมรับการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง โดยใช้แนวทางการกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษาดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผ่อนพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนรู้ได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม <p>8. ผู้จัดกิจกรรมมีการติดตามและประเมินผลการทำงานที่กิจกรรมขอเข้าร่วมการสำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการทำงานในวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพูดคุยอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดคุยอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เช้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำกับทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. ฟังผู้สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เช้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - ผ่อนพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป 	<p>1. โทรศัพท์มือถือ</p> <p>2. บันทึกการติดตามผล</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยวิธีการพูดคุยทางโทรศัพท์และบันทึกผล</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนผ่านการพูดคุยทาง application line ทางโทรศัพท์มือถือและบันทึกผล</p>	6 ชั่วโมง
		<p>ขั้นการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <p>9. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่อนคลาย ด้วยกิจกรรมนวดผ่อนคลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p>	<p>บันทึกผลหลังการ สอน/ การจัด</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบ</p>	3 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะ เวลา
		<p>10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่ไม่ได้เจอกันเกี่ยวกับการเชิญสถาบันพระมหากษัตริย์ จำนวน 1 หน้า หลังจากนั้นให้ข้าราชการตรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนในกระดาษขึ้น เพื่อให้ข้าราชการตรวจฟัง และให้ข้าราชการตรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับข้าราชการที่ตรวจ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมสถาบันพระมหากษัตริย์ ตลอดจนนำแนวทางจากกระแสพระราชดำริสมาปฏิบัติตนในฐานะข้าราชการตำรวจในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอย่างไร โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทั้งใจ เชิงใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของคู่สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทั้งใจ เชิงใจ และมีสติกับคำพูดของคู่สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การคิดไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย <p>10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของการจัดกิจกรรมในเรื่องนี้ให้ข้าราชการตำรวจฟัง และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการพูดนำเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินกิจกรรมสุดท้ายนี้ ไลย้อนกลับไปกิจกรรมแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดลำดับเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกร่วมกันที่เกิดขึ้น <p>11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังกิจกรรม/ หลังกิจกรรมกิจกรรม (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 2)</p>	กิจกรรม	บันทึกการสังเกต พฤติกรรม 2. ประเมินผู้เรียนด้วยบันทึกความดี บันทึกความดีสะท้อน 3. ประเมินการจัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลังการจัดกิจกรรม	
กิจกรรมที่ 2	1. การดำรงตนเหมาะสมและการใช้	<p>ขั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์</p> <p>1. พบกลุ่มครั้งที่ 3 ผู้วิจัยแจ้งใบงานกิจกรรมที่ 3 การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และใบความรู้กิจกรรมที่ 2 การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของการทำกิจกรรมในครั้งนี้ และเนื้อหาของการเรียนรู้การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ตำรวจมีการ</p>	1. ใบงานกิจกรรมที่ 2. ใบความรู้กิจกรรม	1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการ	3 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
<p>ชีวิตเรียบง่าย (พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งระยะเวลา การจัดกิจกรรม 12.5 ชั่วโมง)</p>	<p>ชีวิตเรียบง่าย 2. การ เข้าใจ วัฒนธรรม ท้องถิ่น</p>	<p>เรียนรู้และเข้าใจ 1.การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย และ 2. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น 2. ชื่นนำเข้าสู่กิจกรรม ด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันและให้ผู้วิจัยได้สำรวจเกี่ยวกับตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสร้างภาพที่อยู่กับวิถีชีวิตที่เรียบง่ายและเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้ มีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเกี่ยวกับตัวกิจกรรมตัวนั้น เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความ เป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้แล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน โดยใช้แนวทางการจัดปฐมนิเทศไปยกศึกษา ดังนี้ - การทำสมาธิ/ มีกลิ่นหายใจ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่อนคลาย ปลดอวางภาระงาน เพื่อเข้าสู่สภาวะจิตใจที่ เหมาะสมต่อการเรียนรู้ - ตัวฉัน เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้แล้วทำให้ตัวเรา รู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน 3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ประกอบด้วยเนื้อหา 1.การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย และ 2. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ก่อนนำเข้าสู่ กิจกรรมต่อไป</p> <p>ขั้นเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษาใคร่ครวญและการสะท้อนความถึ</p> <p>4. ผู้วิจัยกล่าวถึงเนื้อหาในไปความรู้กิจกรรมที่ 3 และนำภาพที่เกี่ยวกับการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และให้อ่านข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่ายให้ผู้เรียนดูและให้ ผู้เรียนอ่านและทำความเข้าใจ และผู้วิจัยได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <p>1. เนื้อหาการเรียนรู้ที่ได้จากการดูภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 2. ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้เรียนผ่านภาพดูภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิต ชีวิตเรียบง่าย โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียน ดังนี้</p> <p>2.1 ถามผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูภาพการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการ อ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย</p> <p>2.2 ถามผู้เรียนว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในการให้บริการประชาชน โดยมี ประเด็น โดยใช้แนวทางกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <p>- การคิดอย่างไรใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไรใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน</p>	<p>ที่ 2 3.ภาพสำรวจแสดง พฤติกรรมดำรง ตนเหมาะสมและใช้ ชีวิตเรียบง่าย 4.ข่าวที่เกี่ยวข้องกับ ตำรวจแสดง พฤติกรรมดำรง ตนเหมาะสมและใช้ ชีวิตเรียบง่าย 5.แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรมของ ข้าราชการตำรวจ</p>	<p>สังเกต พฤติกรรม 2. ประเมิน ผู้เรียนด้วยการ สะท้อน ความคิด 3. ประเมินการ จัดกิจกรรมด้วย บันทึกผลหลัง การจัดกิจกรรม</p>	

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>วิธีการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม - การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ หรือ เข้าใจ และมีความเข้าใจของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ หรือ เข้าใจ และมีความเข้าใจ และมีความเข้าใจ เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตัวจริงต่อไป โดยมีขั้นตอน <ol style="list-style-type: none"> 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของผู้สนทนา 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย 5. ผู้วิจัยสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวันนี้ให้ผู้เรียนเข้าใจ และอธิบายกิจกรรมผ่านกิจกรรมที่สร้างขึ้นในชีวิตประจำวัน เหมาะสมและการใช้ชีวิตประจำวัน โดยให้ผู้เรียนไปพักนอนและให้มีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านข่าว การฟังเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นกับการแสดงพฤติกรรมทางตนเองและการใช้ชีวิตประจำวัน ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการคิดเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมทางตนเองและระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการคิดเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมทางตนเองและการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นสาระที่นอกเหนือจากความคิดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง 6. ผู้จัดกิจกรรมนัดหมายวันพบกลุ่มอีกครั้ง (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 5) 7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำกิจกรรมผ่านพักตระหนักรู้ โดยให้มีการคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้อีกเรื่อง การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตประจำวัน โดยให้มีการคิดทบทวนเกี่ยวกับการดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตประจำวัน และการยอมรับการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง โดยใช้แนวทางกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษาดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ผ่อนพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักนอน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - การคิดอย่างไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม 	<p>สื่อ/อุปกรณ์การ สอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โทรทัศน์ 2. หนังสือพิมพ์ 3. คอมพิวเตอร์ 	<p>วิธีการวัดและ ประเมินผล</p> <p>ประเมินผู้เรียน ด้วยการ สะท้อน ความคิด</p>	

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>8. ผู้จัดกิจกรรมมีการติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลตามเงื่อนไขวันที่ประกาศรางวัลทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <p>- การพูดคุยอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดคุยอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทั้งใจ เข้าใจ และยึดถือกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำกับข้อความของผู้สนทนา, 2. ฟังผู้สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย</p> <p>- การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทั้งใจ เข้าใจ และยึดถือกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การคิดอย่างไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน</p> <p>- การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย</p> <p>- ผ่อนพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป</p>	<p>1. โทรศัพท์มือถือ</p> <p>2. บันทึกการติดตามผล</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์และบันทึกผล</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนผ่านการพูดคุยทาง application line ทางโทรศัพท์มือถือและบันทึกผล</p>	
		<p>ขั้นตอนปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <p>9. พบกลุ่มครั้งที่ 4 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่อนคลาย ด้วยกิจกรรมวาดผืนผืนลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตำรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงระหว่างที่ไม่ได้เจอกันเกี่ยวกับการดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตที่เรียบง่าย จำนวน 1 หน้า หลังจากนั้นให้ข้าราชการตำรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างเขียนในกระดาษนั้น ให้เพื่อนข้าราชการตำรวจฟัง และให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมที่ตรงกันเหมาะสมและการใช้ชีวิตที่เรียบง่าย ตลอดจนนำแนวทางจากการดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตที่เรียบง่ายมาปฏิบัติตนอย่างไร โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <p>- การคิดไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน</p> <p>- การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย</p>	<p>บันทึกผลหลังการ สอน/ การจัด กิจกรรม</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการสังเกต</p> <p>พฤติกรรม</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนด้วยบันทึกความดีสะท้อนความคิด</p>	

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>วิธีการเรียนรู้</p> <p>- การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ และมีความตั้งใจ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ และมีความตั้งใจ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตัวเราต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของการจัดกิจกรรมในเรื่องนี้ให้ข้าราชการตำรวจฟัง และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <p>- การทบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการพูดนำเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจกรรมสุดท้ายนี้ ไต่ย้อนกลับไปกิจกรรมแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดลำดับเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกร่วมกันที่เกิดขึ้น</p> <p>11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังการสนทนา/ หลังการจบกิจกรรม (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 4)</p>		3. ประเมินการจัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลังการจัดกิจกรรม	
กิจกรรมที่ 3 การช่วยเหลือ ประชาชน (พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งระยะเวลา การจัดกิจกรรม 12.5 ชั่วโมง)	1 การ ช่วยเหลือ ประชาชน 2 การ ให้บริการ ประชาชน ด้วยความ รวดเร็ว 3 การ ให้บริการ ประชาชน แบบเป็น	<p>ขั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์</p> <p>1. พบกลุ่มครั้งที่ 5 ผู้วิจัยแจกใบงานกิจกรรมที่ 3 การช่วยเหลือประชาชน และใบความรู้กิจกรรมที่ 3 การช่วยเหลือประชาชน ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของภารกิจกรมในครั้งนี้ และเนื้อหาของการเรียนรู้การช่วยเหลือประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ตำรวจ 1. เข้าใจการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออกทางพฤติกรรมช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็ว และ 3 เข้าใจการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออกทางพฤติกรรมให้บริการประชาชนแบบเป็นความหวัง</p> <p>2. ชี้นำให้ผู้จัดกิจกรรม ศึกษาร่วมกันและให้ผู้วิจัยใคร่ครวญเกี่ยวกับตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือกห้องเรียนในสถานีดำรวจหรือร้านค้าเพื่อไปเสิร์ชหาข้อมูลที่มีบรรยายภาคต่อและเนื้อหาค่าเรียนรู้อื่นๆ ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสำรวจตนเอง โดยผ่านกิจกรรมการนั่งสมาธิ/ ฝึกสมาธิไปประมาณ 5-10 นาที เพื่อให้จิตใจสงบ และมีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเกี่ยวกับตัวเองด้วยกิจกรรมตัวอื่น เพื่อติดใจคร่าวๆเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้แล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชนโดยใช้แนวทางการจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <p>- การทำสมาธิ/ ฝึกสมาธิเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมได้เป็นอย่างดี ปลอดภัย ปลอดภัย และมีความสุขจิตใจที่</p>	1. ใบงานกิจกรรมที่ 3 3 2. ใบความรู้กิจกรรมที่ 3 3. ภาพตำรวจช่วยเหลือประชาชน 4. ชาวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจช่วยเหลือประชาชน 5. แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ	1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม 2. ประเมินผู้เรียนด้วยการสะท้อนความคิดเห็น 3. ประเมินการจัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลัง	3 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
	<p>ความ คาดหวัง</p>	<p>เหมาะสมต่อการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หัวข้อ เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้แล้วทำให้ตัวเรา รู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน 3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการช่วยเหลือประชาชนจากใจ ความรู้สึกกิจกรรมที่ 2 ที่ประกอบด้วยเนื้อหา 1. การช่วยเหลือประชาชน, 2. การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และ 3. การให้บริการประชาชนแบบเป็นความหวังก่อนนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป <p>ขั้นเรียนรู้ผ่านกรณีตัวอย่างใคร่ครวญและการสะท้อนความคิด</p> <p>4. ผู้วิจัยนำภาพที่ตำรวจช่วยเหลือประชาชน และข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจช่วยเหลือประชาชนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจและผู้ใช้ได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เนื้อหากรณีเรียนรู้ที่ได้จากกรณีตัวอย่างตำรวจช่วยเหลือประชาชนและกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับตำรวจช่วยเหลือประชาชน 2. ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้เรียนผ่านการดูภาพตำรวจแสดงการช่วยเหลือประชาชน และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจช่วยเหลือประชาชน โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ถามผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูภาพตำรวจช่วยเหลือประชาชน และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจช่วยเหลือประชาชน 2.2 ถามผู้เรียนว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในการให้บริการประชาชน โดยมีประเด็น โดยใช้แนวทางกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้สึกและความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม <p>- การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ที่รู้สึกถึงจิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้อื่นสนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ที่รู้สึกถึงจิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน</p>	<p>การจัดกิจกรรม</p>		

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>1. ฟังแล้วพูดซ้ำบทวนคำพูดของผู้สนทนา</p> <p>2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์</p> <p>3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย</p> <p>5. ผู้วิจัยสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวันวีให้ผู้เรียนเข้าใจ และอธิบายกิจกรรมย้อนหลังพร้อมทั้งรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน โดยให้ผู้เรียนไปพักผ่อนและฟังมีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านข่าว การฟังเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นกับการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือประชาชน ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการมีทัศนคติเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือประชาชน ซึ่งเป็นสาระสะท้อนความดีผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง</p> <p>6. ผู้จัดกิจกรรมนัดหมายวันพบกลุ่มอีกครั้ง (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 3)</p> <p>7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพักผ่อนพักตระหนักรู้ โดยให้ภาครัดใคร่ครวญเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน โดยให้มีการคิดทบทวนเกี่ยวกับกิจกรรมช่วยเหลือประชาชน และการยอมรับการเรียนรู้มีการเปลี่ยนแปลงในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง โดยใช้แนวทางตามกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผอนพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม 	<p>1.โทรทัศน์</p> <p>2.หนังสือพิมพ์</p> <p>3.คอมพิวเตอร์</p>	<p>ประเมินผู้เรียนด้วยการสะท้อนความคิด</p>	6 ชั่วโมง
		<p>8. ผู้จัดกิจกรรมมีการติดตามและประเมินผลการทำงานกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและมีการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการทำงานที่ประจำวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติเชิงลบ และมีความตั้งใจ เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำบทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติเชิงลบ และมีความตั้งใจ เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป 	<p>1.โทรศัพท์มือถือ</p> <p>2.บันทึกการติดตามผล</p>	<p>1.ประเมินผู้เรียนด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์และบันทึกผล</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนผ่านการทำงาน</p>	0.5 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>ต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - ผ่อนพักพระหทัย การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป <p>ขั้นตอนปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. พบกลุ่มครั้งที่ 4 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่อนคลายด้วยกิจกรรมผ่อนคลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป 10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตำรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงระหว่างที่ไม่ได้เจอกันเกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชน จำนวน 1 หน้า หลังจากนั้นให้ข้าราชการตำรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนไม่กระตือรือร้น ให้เพื่อนข้าราชการตำรวจฟัง และให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการประชาชน มาปฏิบัติตนอย่างไร โดยใช้กิจกรรมจิตปัญญาศึกษา ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ จีรัง เข้าใจ และใส่ใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตนต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. พึงแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. พึงสนทนากับอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ จีรัง เข้าใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาไปใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป <ul style="list-style-type: none"> - การคิดใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย 10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของกิจกรรมในเรื่องนี้ให้ข้าราชการตำรวจฟัง และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตปัญญาศึกษา 	<p>บันทึกผลหลังการ สอน/ การจัด กิจกรรม</p>	<p>พูดคุยทาง application line ทาง โทรศัพท์มือถือ และบันทึกผล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมิน ผู้เรียนด้วยแบบ บันทึกการ สังเกต พฤติกรรม 2. ประเมิน ผู้เรียนด้วย บันทึกความดี สะท้อน ความคิด 3. ประเมินการ จัดกิจกรรมด้วย บันทึกผลหลัง การจัดกิจกรรม 	<p>3 ชั่วโมง</p>

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>- การพบทบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการพูดนำเหตุการณ์ที่เริ่มต้นกิจกรรมสุดท้ายนี้ ไปย้อนกลับไปกิจกรรมแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดลำดับเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น</p> <p>11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังกิจกรรม/ หลังการจบกิจกรรม (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 6)</p>			
กิจกรรมที่ 4 การรู้จักควบคุม อารมณ์และใช้ กิริยวาจา สุภาพ (พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งระยะเวลา การจัดกิจกรรม 12.5 ชั่วโมง)	<p>1. การรู้จัก ควบคุม อารมณ์ เพื่อ แสดงออก อย่าง เหมาะสม ต่อ ประชาชน ที่มาติดต่อ งาน</p> <p>2. การใช้ กิริยวาจา สุภาพ การ ใช้ พฤติกรรมที่ สุภาพและ คำพูดที่ สุภาพต่อ ประชาชน ที่มารับ บริการ</p>	<p>ขั้นเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง</p> <p>1. พบกลุ่มครั้งที่ 7 ผู้วิจัยแจกใบงานกิจกรรมที่ 4 การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยวาจาสุภาพ และใบความรู้ กิจกรรมที่ 4 การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยวาจาสุภาพ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของภารกิจ กิจกรรมในครั้งนี้ และเมื่อทบทวนการเรียนรู้การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยวาจาสุภาพ โดยมีวัตถุประสงค์การ เรียนรู้เพื่อให้ได้ทราบ 1. การรู้จักควบคุมอารมณ์ เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่องาน 2. การใช้ กิริยวาจาสุภาพ การใช้พฤติกรรมที่สุภาพและคำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มีรับบริการ</p> <p>2. ชื่นนำเข้าสู่กิจกรรม ด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันและให้ผู้วิจัยได้บรรยายเกี่ยวกับตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือก ห้องเรียนในสถานีด่านพญาไทที่อยู่ใกล้สถานีตำรวจที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสำรวจตนเอง โดยผ่านกิจกรรมการนั่งสมาธิ/ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที เพื่อให้จิตใจสงบ และ มีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเกี่ยวกับตัวเองด้วยกิจกรรมตัวอ่อน เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความ เป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน โดยใช้แนวทางการจัดการจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <p>- การทำสมาธิ/ฝึกลมหายใจ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่อนคลาย ปล่อยวางภาระงาน เพื่อเข้าสู่สมาธิจิตใจที่ เหมาะสมต่อการเรียนรู้</p> <p>- ตัวอ่อน เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ตัวเรา รู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน</p> <p>3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยวาจาสุภาพ จากใบความรู้กิจกรรมที่ 2 ประกอบด้วยเนื้อหา 1. การรู้จักควบคุมอารมณ์ เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่องาน และ 2. การ ใช้กิริยวาจาสุภาพ การใช้พฤติกรรมที่สุภาพและคำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มีรับบริการก่อนนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>ขั้นเรียนรู้ผ่านการคิดอย่างใคร่ครวญและการสะท้อนความคิด</p> <p>4. ผู้วิจัยเปิดอภิปรายกลุ่ม ที่เกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์และใช้กิริยวาจาสุภาพและชาวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวเรา</p>	<p>1. ใบงานกิจกรรมที่ 4</p> <p>2. ใบความรู้กิจกรรม ที่ 4</p> <p>3. คอมพิวเตอร์ พกพา</p> <p>4. คลิปหนังสั้น เกี่ยวกับการรู้จัก ควบคุมอารมณ์และ ใช้กิริยวาจาสุภาพ</p> <p>5. ชาวที่เกี่ยวข้องกับ ตำรวจแสดงการรู้จัก ควบคุมอารมณ์และ ใช้กิริยวาจาสุภาพ</p> <p>6. แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรมของ ข้าราชการตำรวจ</p>	<p>1. ประเมิน ผู้เรียนด้วยแบบ บันทึกการ สังเกต พฤติกรรม</p> <p>2. ประเมิน ผู้เรียนด้วยการ สะท้อน ความคิด</p> <p>3. ประเมินการ จัดกิจกรรมด้วย บันทึกผลหลัง การสอน</p>	3 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะ เวลา
		<p>แสดงพฤติกรรมรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ ให้ผู้เรียนดูและให้ผู้เรียนอ่านและทำความเข้าใจ และผู้วิจัยได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <p>เนื้อหาการเรียนรู้ที่ได้จากการดูคลิปหนังสือต้น และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับแสดงการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ</p> <p>2. ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้เรียนผ่านการดูคลิปหนังสือต้นและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียน ดังนี้</p> <p>2.1 ถามผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูคลิปหนังสือต้น การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ</p> <p>2.2 ถามผู้เรียนว่าสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในการให้บริการประชาชน โดยมีประเด็น โดยใช้แนวทางการประเมินจิตปฏินิยามศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม - การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าใจ และมีส่วนกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าใจ และมีสติกับคำพูดเพื่อไม่ให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน <ol style="list-style-type: none"> 1. ฟังแล้วพูดซ้ำเพื่อบทวนคำพูดของผู้สนทนา 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย 5. ผู้วิจัยสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวันนี้ให้ผู้เรียนเข้าใจ และอธิบายกิจกรรมเพื่อนักพิเศษที่รู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ โดยให้ผู้เรียนไปพักผ่อนและให้มีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านข่าว การฟังเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นกับการแสดงพฤติกรรมรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ ตลอดระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการนำความคิดเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมมารู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจากสุภาพ ซึ่งเป็นภาระสะท้อนความคิดเห็นผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ที่ 			

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง</p> <p>6. ผู้จัดกิจกรรมนัดหมายวันพบกลุ่มอีกครั้ง (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 7)</p> <p>7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำกิจกรรมผ่านแฟ้มสะสมงาน โดยให้มีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้เรื่องการจัดกิจกรรมและใช้ทฤษฎีจากสภาพแวดล้อมและใช้ทฤษฎีจากสภาพแวดล้อมและการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง โดยใช้แนวทางการจัดกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผ่อนคลายทัศนคติ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - การคิดอย่างไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม <p>8. ผู้จัดกิจกรรมมี การติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและถามผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการเขียนบันทึกประจำวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพูดคุยอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดคุยอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขิฐิฐ เข้าถึงจิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำกับทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขิฐิฐ เข้าถึงจิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การคิดอย่างไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การลดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - ผ่อนคลายทัศนคติ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป 	<p>1. โทรศัพท์</p> <p>2. หนังสือพิมพ์</p> <p>3. คอมพิวเตอร์</p>	<p>ประเมินผู้เรียน</p> <p>ด้วยการ</p> <p>สะท้อน</p> <p>ความคิด</p>	6 ชั่วโมง
		<p>8. ผู้จัดกิจกรรมมี การติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและถามผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการเขียนบันทึกประจำวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพูดคุยอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดคุยอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขิฐิฐ เข้าถึงจิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำกับทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขิฐิฐ เข้าถึงจิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การคิดอย่างไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การลดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - ผ่อนคลายทัศนคติ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป 	<p>1. โทรศัพท์มือถือ</p> <p>2. บันทึกการติดตามผล</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์และบันทึกผล</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนผ่านการพูดคุยทาง application line ทางโทรศัพท์มือถือและบันทึกผล</p>	0.5 ชั่วโมง
		<p>ขั้นตอนการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>บันทึกผลหลังการ</p>	<p>1. ประเมิน</p>	3

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>9. พบกลุ่มครั้งที่ 8 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่อนคลายด้วยกิจกรรมนวดผ่อนคลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตำรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงระหว่างที่ไม่ได้เจอกันเกี่ยวกับการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ จำนวน 1 หน้า หลังจากนั้นให้ข้าราชการตำรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนในกระดาษนั้น ให้เพื่อนข้าราชการตำรวจฟัง และให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมมารู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ ตลอดจนนำแนวทางการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพมาปฏิบัติตนอย่างไร โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของกรฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทิฐิ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูดของคู่สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทิฐิ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของคู่สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย <p>10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของกรจัดกิจกรรมในเรื่องนี้ให้ข้าราชการตำรวจฟัง และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การทบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการทบทวนเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินกิจกรรมสุดท้ายนี้ เลื่อนกลับไปกิจกรรมแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดลำดับเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกร่วมกันของกรเรียนรู้ที่เกิดขึ้น <p>11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังการสนทนา/ หลังการจบกิจกรรม (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 8)</p>	<p>สอน/ การจัดกิจกรรม</p>	<p>ผู้เรียนด้วยแบบ บันทึกการ สังเกต พฤติกรรม 2. ประเมิน ผู้เรียนด้วย บันทึกความดี สะท้อน ความคิด 3. ประเมินการ จัดกิจกรรมด้วย บันทึกผลหลัง การจัดกิจกรรม</p>	<p>ชั่วโมง</p>
กิจกรรมที่ 5 การมีความ ซื่อสัตย์สุจริต	<p>1. การมีความ ซื่อสัตย์</p>	<p>ขั้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์</p> <p>1. พบกลุ่มครั้งที่ 9 ผู้จัดกิจกรรม 5 การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และไปความรู้กิจกรรมที่ 4 การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของกรทำกิจกรรมใน</p>	<p>1. ใบงานกิจกรรมที่ 5 2. ใบความรู้กิจกรรม</p>	<p>1. ประเมิน ผู้เรียนด้วยแบบ บันทึกการ</p>	<p>3.5 ชั่วโมง</p>

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
<p>และมีมีความ ยุติธรรม (พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งระยะเวลา การจัดกิจกรรม 11 ชั่วโมง)</p>	<p>สุจริต 2. การมี ความ ยุติธรรม 3. การวาง ตนเป็น กลาง 4. การเปิด โอกาสให้ ประชาชน สามารถ ตรวจสอบ การทำงาน ได้</p>	<p>ครั้งนี้ และเนื้อหาของการเรียนรู้มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ ดำรงมีการเรียนรู้และเข้าใจ 1.การมีความซื่อสัตย์สุจริต, 2. การมีความยุติธรรม, 3.การวางตนเป็นกลาง และ 4.การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ 2. ชื่นนำเข้าสู่กิจกรรม ด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันและให้ผู้วิจัยใคร่ครวญเกี่ยวกับตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือก ห้องเรียนในสถานที่ที่สะดวกหรือร้านค้าแห่งที่อยู่ใกล้สถานที่ราชการที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสำรวจตนเอง โดยผ่านกิจกรรมการนั่งสมาธิ/ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที เพื่อให้จิตใจสงบ และ มีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเกี่ยวกับตัวเองด้วยกิจกรรมตัวฉัน เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความ เป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน โดยใช้แนวทางการประเมินจิตปัญญาศึกษา ดังนี้ - การทำสมาธิ/ ฝึกลมหายใจ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่อนคลาย ปล่อยวางภาระงาน เพื่อเข้าสู่ภาวะจิตใจที่ เหมาะสมต่อการเรียนรู้ - ตัวฉัน เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความ เป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ตัวเรา รู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน 3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมจากเนื้อหาไปความรู้กิจกรรมที่ 5 ประกอบด้วยเนื้อหา 1.การมีความซื่อสัตย์สุจริต, 2. การมีความยุติธรรม, 3.การวางตนเป็นกลาง และ 4.การเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ ก่อนนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>ขั้นเรียนรู้ผ่านกรณีตัวอย่างใคร่ครวญและการสะท้อนความคิด 4. ผู้วิจัยนำภาพหรือลิสต์หนึ่งสั้น ที่เกี่ยวกับกรณีที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และชาวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง กับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ให้ผู้เรียนดูและให้ผู้เรียนอ่านและทบทวนเข้าใจ และผู้อ่านได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1. เนื้อหาการเรียนรู้ที่ได้จากการดูลิสต์หนึ่งสั้น และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับแสดงการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมี ความยุติธรรม รู้จักควบคุมอารมณ์และใช้วิธีการจากสภาพ 2. ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้เรียนผ่านการดูลิสต์หนึ่งสั้นและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยุติธรรม โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียน ดังนี้ 2.1 ถ้าเป็นผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูลิสต์หนึ่งสั้น การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม</p>	<p>ที่ 5 3.คอมพิวเตอร์ พจนานุกรม 4.ภาพตำรวจหรือ คลิปหนึ่งสั้นที่ เกี่ยวข้องกับตำรวจ แสดงพฤติกรรมกร มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยุติธรรม 5.ข่าวที่เกี่ยวข้องกับ ตำรวจแสดงการมี ความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยุติธรรม 6.แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรมของ ข้าราชการตำรวจ</p>	<p>สังเกต พฤติกรรม ผู้เรียนด้วยการ สะท้อน ความคิด 3. ประเมินการ จัดกิจกรรมด้วย บันทึกผลหลัง การสอน</p>	

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะ เวลา
		<p>และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม</p> <p>2.2. ถ้ามารู้เรียนว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในการให้บริการประชาชน โดยมีประเด็น โดยใช้แนวทางการกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม - การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าใจ และมีส่วนกับคำพูดของผู้อื่น สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าใจ และมีส่วนกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน <ol style="list-style-type: none"> 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของคู่สนทนา 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย 5. ผู้วิจัยสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวันที่ให้ผู้เรียนเข้าใจ และอธิบายกิจกรรมเพื่อนักตระหนักรู้เรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม โดยให้ผู้เรียนไปฝึกฝนและให้มีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านข่าว การฟังเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นกับการแสดงพฤติกรรมที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ตลอดระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการอภิปรายเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ซึ่งเป็นภาระสะท้อนความคิดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง 6. ผู้จัดกิจกรรมนัดหมายวันพบกลุ่มอีกครั้ง (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 9) 		ประเมินผู้เรียน ด้วยการ สะท้อน	6 ชั่วโมง
		<p>7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กิจกรรมเพื่อนักตระหนักรู้ โดยไม่มีการคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้เรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม โดยไม่มีการคิดทบทวนเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และการยอมรับการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง</p>	1.โทรทัศน์ 2.หนังสือพิมพ์ 3.คอมพิวเตอร์	ประเมินผู้เรียน ด้วยการ สะท้อน	6 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>โดยใช้แนวทางการกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษาดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผ่อนหนักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้เรียนรู้ได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม <p>8. ผู้จัดกิจกรรมมีการติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการทำงานที่ประจำวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพูดคุยอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของพูดคุยอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขิฐิ เข้าใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของคู่สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขิฐิ เข้าใจ และมีสติกับคำพูดของคู่สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิถีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - ผ่อนหนักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป 	<p>1. โทรศัพท์มือถือ</p> <p>2. บันทึกรายการติดตามผล</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์และบันทึกรายการ</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนผ่านการพูดคุยทาง application line ทางโทรศัพท์มือถือและบันทึกรายการ</p>	0.5 ชั่วโมง
		<p>ขั้นตอนปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <p>9. พบกลุ่มครั้งที่ 10 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่อนคลายด้วยกิจกรรมนวดผ่อนคลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตำรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงระหว่างที่ไม่ได้เจอกันเกี่ยวกับกรมที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม จำนวน 1 หน้า หลังจากนั้นให้ข้าราชการตำรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนในกระดาษชานนี้ ให้เพื่อนข้าราชการตำรวจฟัง และให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน</p>	<p>บันทึกผลหลังการ สอน/ การจัด กิจกรรม</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบ บันทึกการ สังเกต พฤติกรรม</p>	3 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
กิจกรรมที่ 6	1. การตั้งใจ ทำงาน 2. การมี ความ รับผิดชอบ ต่อหน้าที่ 3. การมี ความ ภาคภูมิใจ	<p>ข้าราชกาการสำรวจ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ตลอดจนนำแนวทางจากการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมมาปฏิบัติตนอย่างไร โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ จริฐ เข้าใจ จิตใจ และมีสติกับคำพูดของสนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ จริฐ เข้าใจ จิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทบทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. ฟังผู้สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย <p>10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของการจัดกิจกรรมในเรื่องนี้ให้ข้าราชการตำรวจฟัง และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การทบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการพูดนำเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินกิจกรรมสุดท้ายนี้ ไต่ย้อนกลับไปกิจกรรมแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดเล่าถึงเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกรวมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น 11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังกิจกรรม/ หลังการจบกิจกรรม (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 10) 	1. ไปงานกิจกรรมที่ 6 2. ไปความรู้กิจกรรมที่ 6 3. ภาพการตรวจสอบพฤติกรรมกรม ความรับผิดชอบ หน้าที่และการ	3.5 ชั่วโมง	
กิจกรรมที่ 6	1. การตั้งใจ ทำงาน 2. การมี ความ รับผิดชอบ ต่อหน้าที่ 3. การมี ความ ภาคภูมิใจ	<p>ขั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์</p> <p>1. พบกลุ่มครั้งที่ 11 ผู้วิจัยเจกไปงานกิจกรรมที่ 6 การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และไปความรู้กิจกรรมที่ 6 การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา</p> <p>ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของภารกิจกรมในครั้งนี้ และเนื้อหาของผลการเรียนรู้การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ตำรวจมีการเรียนรู้และเข้าใจ 1. การตั้งใจทำงาน, 2. การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่, 3. การมีความภาคภูมิใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ และ 4. การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา</p> <p>2. ชื่นนำเข้าสู่กิจกรรม ด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันและให้ผู้วิจัยใคร่ครวญเกี่ยวกับตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือกห้องเรียนในสถานที่ที่ตรวจหรือรักษาแพที่อยู่ที่ใกล้สถานีตำรวจที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้</p>	1. ไปงานกิจกรรมที่ 6 2. ไปความรู้กิจกรรมที่ 6 3. ภาพการตรวจสอบพฤติกรรมกรม ความรับผิดชอบ หน้าที่และการ	1. ประเมิน ผู้เรียนด้วยแบบ บันทึกการ สังเกต พฤติกรรม 2. ประเมิน ผู้เรียนด้วย บันทึกความดี	3.5 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
<p>(พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งระยะเวลาการจัดกิจกรรม 12.5 ชั่วโมง)</p>	<p>ต่อการปฏิบัติหน้าที่</p> <p>4. การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา</p>	<p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสำรวจตนเอง โดยผ่านกิจกรรมการนั่งสมาธิ/ มีกลุมหายใจประมาณ 5-10 นาที เพื่อให้จิตใจสงบ และมีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเกี่ยวกับตัวเองด้วยกิจกรรมตัวอื่น เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันแล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน โดยใช้แนวทางการจัดสติปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การทำสมาธิ/ มีกลุมหายใจ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่อนคลาย ปลดวางภาระงาน เพื่อเข้าสู่สภาวะจิตใจที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ - ตัวอื่น เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันแล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน 3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ตามในความรู้กิจกรรมที่ 6 ประกอบด้วยเนื้อหา 1. การตั้งใจทำงาน, 2. การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่, 3. การมีความภาคภูมิใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ และ 4. การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ก่อนนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป <p>ขั้นเรียนรู้ผ่านบทคัดย่อเชิงโครงสร้างและภาระสอนตามคิด</p> <p>4. ผู้วิจัยนำภาพที่เกี่ยวข้องกับการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาและชาวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา มีให้ผู้เรียนดูและให้ผู้เรียนอ่านและทำความเข้าใจ และผู้วิจัยได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เนื้อหาการเรียนรู้ที่ได้จากการดูภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 2. ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้เรียนผ่าน การดูภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียน ดังนี้ 2.1 ถามผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูภาพการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 2.2 ถามผู้เรียนว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในการให้บริการประชาชน โดยมีประเด็น โดยใช้แนวทางการจัดสติปัญญาศึกษา ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน 	<p>ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา</p> <p>4.ข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา</p> <p>5.แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ</p>	<p>สะท้อนความคิดเห็น</p> <p>3. ประเมินการจัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลังการจัดกิจกรรม</p>	

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>- การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>- การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ที่ผู้เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้อื่น สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ที่ผู้เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตัวจริงต่อไป โดยมีขั้นตอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของคู่สนทนา 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของคู่สนทนาด้วย 5. ผู้วิจัยสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวันนี้ให้ผู้เรียนเข้าใจ และอธิบายกิจกรรมเพื่อนักตระหนักรู้เรื่องกรณีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยให้ผู้เรียนไปพักผ่อนและให้มีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การดูโทรทัศน์ การฟังเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นกับการแสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการนึกคิดเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ซึ่งเป็นภาระสะท้อนความคิดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง <p>6. ผู้จัดกิจกรรมนัดหมายวันพบกลุ่มอีกครั้ง (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 11)</p> 			6 ชั่วโมง
		<p>7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำกิจกรรมเพื่อนักตระหนักรู้ โดยให้มีการคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้เรื่องกรณีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยให้มีการคิดทบทวนเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของผู้ใช้รวมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง โดยใช้แนวทางการกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <p>- ผอมพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผอม เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. โทรทัศน์ 2. หนังสือพิมพ์ 3. คอมพิวเตอร์ 	ประเมินผู้เรียนด้วยการสะท้อนความคิด	6 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>- การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน</p> <p>- การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>8. ผู้จัดกิจกรรมมีภารกิจติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการเขียนบันทึกประจำวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <p>- การพูดคุยอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดคุยอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติเชิงลบ และอคติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของคู่สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย</p> <p>- การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติเชิงลบ คำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน</p> <p>- การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย</p> <p>- ผอ.นพ.กษัตริย์เกียรติ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป</p>	<p>1. โทรศัพท์มือถือ</p> <p>2. บันทึกการติดตามผล</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์และบันทึกผล</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนผ่านการพูดคุยทาง application line ทางโทรศัพท์มือถือและบันทึกผล</p>	0.5 ชั่วโมง
		<p>ขั้นตอนปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <p>9. พบกลุ่มครั้งที่ 10 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่อนคลายด้วยกิจกรรมนวดผ่อนคลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตำรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงระหว่างที่ไม่ได้เจอกันเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นต้นแบบที่ดีและศรัทธา จำนวน 1 หน้า หลังจากนั้นให้ข้าราชการตำรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนในกระดาษนั้น ให้เพื่อนข้าราชการตำรวจฟัง และให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นต้นแบบที่ดีและศรัทธา ตลอดจนนำแนวทางจากกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นต้นแบบที่ดีและศรัทธา มาปฏิบัติตามอย่างจริงจัง โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p>	<p>บันทึกผลหลังการ สอน/ การจัด กิจกรรม</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนด้วยบันทึกความดี</p>	3 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>วิธีการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขี้ใจ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้อื่น สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อสรุปที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ขี้ใจ เข้าถึง จิตใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำกับทวนคำพูดของคู่สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดเห็นและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย 10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของกิจกรรมไปเรื่องให้ข้าราชการตำรวจฟัง และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา - การทบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการพูดนำเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นเป็นกิจกรรมสุดท้ายนี้ ได้ย้อนกลับไปถึงครั้งแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดลำดับเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกร่วมกันที่เกิดขึ้น 11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังกิจกรรม/ หลังการจบกิจกรรม (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 12) 		<ul style="list-style-type: none"> สะท้อนความคิด 3. ประเมินการจัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลังการสอน 	
กิจกรรมที่ 7 การเสียดสีเพื่อ ประโยชน์ ส่วนรวม (พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งระยะเวลา การจัดกิจกรรม 12.5 ชั่วโมง)	<p>1. การเสียดสี แรงกาย และทุนทรัพย์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่</p> <p>2. การเสียดสี แรงกาย และทุนทรัพย์เพื่อการ</p>	<p>ขั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์</p> <p>1. พบกลุ่มครั้งที่ 13 ผู้จัดแจ้งใบงานกิจกรรมที่ 7 การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และใบความรู้กิจกรรมที่ 7 การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของภารกิจกิจกรรมในครั้งนี้ และเนื้อหาของบทเรียนการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ได้ทราวงมีกรเรียนรู้และเข้าใจ 1. การเสียดสี แรงกายและทุนทรัพย์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ และ 2. การเสียดสี แรงกายและทุนทรัพย์เพื่อชุมชนและสังคม</p> <p>2. ขั้นนำเข้าสู่กิจกรรม ด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันและให้ผู้วิจัยใคร่ครวญเกี่ยวกับตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือกห้องเรียนในสถานศึกษาหรือร้านค้าแพคเกจจิ้งที่อยู่ในจังหวัดที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อ ผู้วิจัยให้เข้าร่วมกิจกรรมสำรวจตนเอง โดยผ่านกิจกรรมการนั่งสมาธิ/ มีที่ลมหายใจประมาณ 5-10 นาที เพื่อให้จิตใจสงบ และมีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเกี่ยวกับตัวเองด้วยกิจกรรมตัวอักษร เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตัวเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ตัวเองรู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน โดยใช้แนวทางกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p>	<p>1. ใบงานกิจกรรมที่ 7</p> <p>2. ใบความรู้กิจกรรมที่ 7</p> <p>3. คอมพิวเตอร์</p> <p>พกพา</p> <p>4. ภาพตารางแสดงพฤติกรรม การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม</p> <p>5. ตารางที่เกี่ยวข้องกับ</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการสังเกต</p> <p>พฤติกรรม</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนด้วยบันทึกความดีสะท้อนความคิด</p> <p>3. ประเมินการ</p>	3 ชั่วโมง

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
	<p>ชุมชนและสังคม</p>	<p>– การทำสมาธิ/ฝึกสมาธิ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่อนคลาย ปลดวางภาระงาน เพื่อเข้าสู่ภาวะจิตใจที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้</p> <p>– ตัวอย่าง เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้แล้วทำให้ตัวเองรู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน</p> <p>3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมตามไปเรียนรู้กิจกรรมที่ 7 ประกอบด้วยเนื้อหา 1. การเสียสละแรงกายและทุนทรัพย์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ และ 2. การเสียสละแรงกายและทุนทรัพย์เพื่อชุมชนและสังคมก่อนนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>ขั้นเรียนรู้ผ่านความคิดอย่างใคร่ครวญและการสะท้อนความคิด</p> <p>4. ผู้วิจัยนำภาพที่เกี่ยวข้องกับการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ให้ผู้เรียนรู้และผู้เรียนอ่านและทำความเข้าใจ และผู้วิจัยได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เนื้อหาการเรียนรู้ที่ได้จากการดูภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 2. ความรู้สึกและความเห็นของผู้เรียนผ่านภาครูปภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียน ดังนี้ <p>2.1 ถ้าเป็นผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูภาพการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม</p> <p>2.2 ถ้าเป็นผู้เรียนว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติปฏิบัติตนอย่างไรในการให้บริการประชาชน โดยมีประเด็น โดยชี้แจงแนวทางการจัดตั้งปัญหาศึกษา ดังนี้</p> <p>– การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน</p> <p>– การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>– การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของการทำงานอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทิฐิ เขี้ยว จิตใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p>	<p>ตัวจริงแสดงพฤติกรรม การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 6.แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ</p>	<p>จัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลังการสอน</p>	

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>- การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ที่ฐิฐิ เข้าใจ ถึงใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของคู่สนทนา 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย 5. ผู้วิจัยสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวันมีให้ผู้เรียนเข้าใจ และอธิบายกิจกรรมเพื่อนักตระหนักรู้เรื่องการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยให้ผู้เรียนไปพักผ่อนและให้มีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านข่าว การฟังเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นกับการแสดงพฤติกรรมเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ตลอดจนระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการคิดเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นภาระสะท้อนความคิดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง <p>6. ผู้จัดกิจกรรมนัดหมายวันพบกลุ่มอีกครั้ง (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 13)</p> 			
		<p>7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำกิจกรรมเพื่อนักตระหนักรู้ โดยให้มีการคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้เรื่องการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยให้มีการคิดทบทวนเกี่ยวกับการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และการยอมรับการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ขอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง โดยใช้แนวทางตามกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษาดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผ่อนพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้สติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญประยุกต์ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม 	<p>1.โทรทัศน์ 2.หนังสือพิมพ์ 3.คอมพิวเตอร์</p>	<p>ประเมินผู้เรียน ด้วยการ สะท้อน ความคิด</p>	<p>6 ชั่วโมง</p>
		<p>8. ผู้จัดกิจกรรมมีการติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่ใช้รวมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและทำการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการเขียนบันทึกประจำวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <p>- การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ที่ฐิฐิ เข้าใจ ถึงใจ และมีสติกับคำพูด</p>	<p>1.โทรศัพท์มือถือ 2.บันทึกการติดตามผล</p>	<p>1.ประเมิน ผู้เรียนด้วยการ พูดคุยทาง โทรศัพท์และ</p>	<p>0.5 ชั่วโมง</p>

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทบทวนคำพูดของคู่สนทนา, 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย</p> <p>- การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของภารกิจฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทิฐิ เข้าใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิธีชีวิตประจำวัน</p> <p>- การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย</p> <p>- ผ่อนพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผ่อน เพื่อให้สติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป</p> <p>ขั้นการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <p>9. พบกลุ่มครั้งที่ 14 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมหลายคนหลายด้วยกิจกรรมนวดผ่อนคลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตำรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงระหว่างที่ได้เจอกันเกี่ยวกับการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จำนวน 1 หน้า หลังจากนั้นให้ข้าราชการตำรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนในกระดาษนั้น ให้เพื่อนข้าราชการตำรวจฟัง และให้ข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ตลอดจนนำมาแนวทางจากการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมาปฏิบัติตนอย่างไร โดยใช้กิจกรรมจิตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <p>- การคิดใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิธีชีวิตประจำวัน</p> <p>- การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย</p> <p>- การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทิฐิ เข้าใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทิฐิ เข้าใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทบทวนคำพูดของคู่สนทนา,</p>	<p>บันทึกผลหลังการ สอน/ การจัด กิจกรรม</p>	<p>บันทึกผล 2. ประเมิน ผู้เรียนผ่านการ พูดคุยทาง application line ทาง โทรศัพท์มือถือ และบันทึกผล</p> <p>1. ประเมิน ผู้เรียนด้วยแบบ บันทึกการ สังเกต พฤติกรรม 2. ประเมิน ผู้เรียนด้วย บันทึกความดี สะท้อน ความคิด 3. ประเมินการ จัดกิจกรรมด้วย บันทึกผลหลัง การจัดกิจกรรม</p>	<p>3 ชั่วโมง</p>

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
กิจกรรมที่ 8 การเรียนรู้และ พัฒนาตนเองอยู่ เสมอ (พบกลุ่มจำนวน 2 ครั้งระยะเวลา การจัดกิจกรรม 12.5 ชั่วโมง)	การเรียนรู้ ด้วยตนเอง	<p>2. ฟังดูสมทนอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนด้วย</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของการจัดกิจกรรมในเรื่องนี้ให้ข้าราชการตำรวจ และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <p>– การพบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการพูดนำเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นกิจกรรมสุดท้ายนี้ โดยย้อนกลับไปกิจกรรมแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดลำดับเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกละเอียดของกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น</p> <p>11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังกิจกรรม/ หลังกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 14)</p> <p>ขั้นเรียนรู้ผ่านประสบการณ์</p> <p>1. พบกลุ่มครั้งที่ 15 ผู้วิจัยแจกใบงานกิจกรรมที่ 8 การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และใบความรู้กิจกรรมที่ 8 การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมอธิบายรายละเอียดของการทำกิจกรรมในครั้งนี้ และเนื้อหาของการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ตำรวจมีการเรียนรู้และเข้าใจ การเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น การอ่านหนังสือ การค้นคว้าข้อมูลทางเวปไซต์ การติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น</p> <p>2. ชื่นชมเข้าสู่กิจกรรม ด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันและให้ผู้วิจัยใคร่ครวญเกี่ยวกับตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือกห้องเรียนในสถานที่ราชการหรือร้านค้าเพื่ออยู่ใกล้สถานที่ราชการที่ตรวจสอบและเอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสำรวจตนเอง โดยผ่านกิจกรรมการนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที เพื่อให้จิตใจสงบ และมีสมาธิกับกิจกรรมต่อไป และบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้ เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้แล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการประชุมฯ โดยชี้แนะทางกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <p>– การทำสมาธิ/ ฝึกลมหายใจ เพื่อให้เข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่อนคลาย ปล่อยวางภาระงาน เพื่อเข้าสู่ภาวะจิตใจที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้</p> <p>– ตัวฉัน เพื่อคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับตนเองและสื่อความเป็นตนเอง โดยบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นวันนี้แล้วทำให้ตัวเรารู้สึกดีหรือมีความประทับใจในการให้บริการประชาชน</p> <p>3. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประกอบด้วยเนื้อหา 1. การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตที่เรียบง่าย และ 2. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ก่อนนำเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p>	<p>1. ใบงานกิจกรรมที่ 8</p> <p>2. ใบความรู้กิจกรรมที่ 8</p> <p>3. ภาพตัวอย่างแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ</p> <p>4. สภาที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ</p> <p>5. แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ</p>	<p>1. ประเมินผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนด้วยการสะท้อนความคิด</p> <p>3. ประเมินการจัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลังการจัดกิจกรรม</p>	3.5 ชั่วโมง
		<p>ขั้นเรียนรู้ผ่านภาวนาจิตอย่างได้ตรวญและกระสือตนเองคิด</p> <p>4. ผู้วิจัยนำภาพที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และให้อ่านข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดง</p>			

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะ เวลา
		<p>พฤติกรรมเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ผู้เรียนดูและให้ผู้เรียนอ่านและทำความเข้าใจและผู้วิจัยได้สอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เนื้อหาการเรียนรู้ที่ได้จากการดูภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 2. ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้เรียนผ่านภาาการดูภาพและการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยมีประเด็นในการถามผู้เรียน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ถามผู้เรียนว่ารู้สึกอย่างไร และมีความคิดอย่างไรต่อการดูภาพการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และการอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 2.2 ถามผู้เรียนว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในการให้บริการประชาชน โดยมีประเด็น <ul style="list-style-type: none"> - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม <p>- การฟังอย่างมีสติ ความสำคัญของฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าใจ และมีส่วนกับคำพูดของผู้อื่นสนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป</p> <p>- การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติ เข้าใจ และมีส่วนกับคำพูดเพื่อให้อารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ฟังแล้วพูดซ้ำทวนคำพูดของผู้สนทนา 2. ฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย 5. ผู้วิจัยสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในวันนี้ให้ผู้เรียนเข้าใจ และอธิบายกิจกรรมผ่านกิจกรรมที่จัดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การดูพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยให้ผู้เรียนไปทำผลและให้มีการแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โทรทัศน์ การอ่านข่าว การฟังเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นกับการแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอตลอดระยะเวลา 2 วัน และให้ผู้เรียนมีการนึกคิดเกี่ยวกับความรู้สึกและความประทับใจในการแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งเป็นสาระสะท้อนความคิดผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเอง 			

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		6. ผู้จัดกิจกรรมนัดหมายวันพบกลุ่มอีกครั้ง (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 15)			
		7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำกิจกรรมมอบพลังตระหนักรู้ โดยให้มีการคิดใคร่ครวญเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้เรื่องการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยให้มีการคิดทบทวนเกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และการยอมรับการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงในตนเอง ผ่านกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การดูโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุย การคุยโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ตลอดระยะเวลา 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง โดยใช้แนวทางตามกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษาดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ผอมพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผอม เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิด ความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม 	1. โทรศัพท์ 2. หนังสือพิมพ์ 3. คอมพิวเตอร์	ประเมินผู้เรียน ด้วยการ สะท้อน ความคิด	6 ชั่วโมง
		8. ผู้จัดกิจกรรมมีการติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมของข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโทรศัพท์พูดคุยและการพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ทำกิจกรรม และติดตามประเมินผลการทำงานกับประจำวันของข้าราชการตำรวจทุกวัน ตลอดระยะเวลา 2 วัน โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา <ul style="list-style-type: none"> - การพูดคุยอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดคุยอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ วิตติ เข้าใจ และมีสติกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำกับทวนคำพูดของผู้สนทนา, ฟังดูสนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้สนทนาด้วย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ วิตติ เข้าใจ และมีสติกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การคิดอย่างใคร่ครวญ เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างใคร่ครวญมาประยุกต์ ใช้กับวิถีชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตตปัญญาบริการของข้าราชการตำรวจไทย - ผอมพักตระหนักรู้ การกำหนดสติในขณะพักผอม เพื่อให้มีสติอยู่เสมอไม่ประมาท และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป 	1. โทรศัพท์มือถือ 2. บันทึกการติดตามผล	1. ประเมินผู้เรียนด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์และบันทึกผล 2. ประเมินผู้เรียนผ่านการพูดคุยทาง application line ทางโทรศัพท์มือถือและบันทึกผล	0.5 ชั่วโมง
		ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่อเนื่อง	บันทึกผลส่งผลการ	1. ประเมิน	3

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>9. พบกลุ่มครั้งที่ 16 ผู้จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่อนคลายด้วยกิจกรรมผ่อนคลายประมาณ 5-10 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กิจกรรมต่อไป</p> <p>10. ผู้จัดกิจกรรมให้ข้าราชการตำรวจเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงระหว่างที่ไม่ได้เจอกันเกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ จำนวน 1 หน้า หลังจากนี้ให้ข้าราชการตำรวจเล่าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนในกระดาษของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้ใช้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่เขียนในกระดาษของตนเองอยู่เสมอ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกและพฤติกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ตลอดจนนำแนวทางจากการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมาปฏิบัติตนอย่างไร โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การคิดไตร่ตรอง เพื่อนำวิธีการคิดพิจารณาอย่างไตร่ตรองมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน - การสะท้อนความคิด การถอดความรู้ในกิจกรรม โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้เกิดจิตสำนึก การบริการของข้าราชการตำรวจไทย - การฟังอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการฟังอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติเชิงลบ และยึดกับคำพูดของผู้สนทนา โดยเน้นที่สาระสำคัญของเรื่องที่สนทนา และประเด็นที่สนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่อไป - การพูดอย่างมีสติ ให้ความสำคัญของการพูดอย่างมีสติ โดยปราศจากอคติ ทัศนคติเชิงลบ และยึดกับคำพูด เพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อไป โดยมีขั้นตอน 1. ฟังแล้วพูดซ้ำบทวนคำพูดของผู้สนทนา, 2. ฟังผู้สนทนาอย่างตั้งใจและมีปฏิสัมพันธ์ และ 3. สะท้อนความคิดและเห็นคุณค่าของผู้ที่สนทนาด้วย <p>10. ผู้จัดกิจกรรมสรุปผลของกรจัดกิจกรรมในเรื่องนี้ให้ข้าราชการตำรวจฟัง และนัดหมายการพบกลุ่มในครั้งถัดไป โดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพบทวนแบบย้อนกลับ (check out) เป็นการพูดนำเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจกรรมสุดท้ายมี ไลย้อนกลับไปกิจกรรมแรก โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพูดลำดับเหตุการณ์ แล้วสะท้อนความรู้สึกของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น <p>11. ผู้จัดกิจกรรมบันทึกผลหลังการสอน/ หลังจบกิจกรรม (จบกิจกรรมการพบกลุ่มครั้งที่ 16)</p>	<p>สอน/ การจัดกิจกรรม</p>	<p>ผู้เรียนด้วยแบบบันทึกการสังเกต</p> <p>พฤติกรรม</p> <p>2. ประเมินผู้เรียนด้วยบันทึกความดีสะท้อนความคิด</p> <p>3. ประเมินการจัดกิจกรรมด้วยบันทึกผลหลังการจัดกิจกรรม</p>	<p>ชั่วโมง</p>
-	-	<p>รวมระยะเวลาในการจัดกิจกรรมจำนวน 100 ชั่วโมง เป็นการสอนเนื้อหา 48 ชม. และฝึกปฏิบัติ 48 ชม. และการติดตามผลระหว่างการจัดกิจกรรมจำนวน 4 ชั่วโมง และหลังจบกิจกรรม 1 สัปดาห์ จำนวน 3 ชั่วโมง</p> <p>1.การจัดกิจกรรมการพบกลุ่ม รวม 16 ครั้ง จำนวน 48 ชั่วโมง</p>	-	-	-

หัวข้อกิจกรรม	เนื้อหา	วิธีการเรียนรู้	สื่อ/ อุปกรณ์การ สอน	วิธีการวัดและ ประเมินผล	ระยะเวลา
		<p>2.การติดตามผลระหว่างการจัดกิจกรรม 8 กิจกรรม จำนวน 4 ชั่วโมง</p> <p>3.การผ่อนคลายความเครียด/ การสะท้อนความคิด 16 วัน วันละ 3 ชั่วโมง (ผู้เรียนฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง) จำนวน 48 ชั่วโมง</p> <p>4.การติดตามผลการเรียนรู้ (หลังการจัดกิจกรรมเสร็จสิ้น 1 สัปดาห์) จำนวน 3 ชั่วโมง</p> <p>รวมพบกลุ่มในการจัดกิจกรรม 8 กิจกรรม ใช้เวลา 100 ชั่วโมง</p>			



มหาวิทยาลัย
KHON UNIVERSITY

ภาคผนวก ฉ
คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริม
การเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง

คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ผู้วิจัยทำขึ้นเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ โดยในคู่มือฉบับนี้จะประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละครั้ง และใบความรู้ที่ใช้อธิบายรายละเอียดของเนื้อหาที่ต้องการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้ไปพร้อมกับการทำกิจกรรม

ตารางแสดงวันและจำนวนชั่วโมงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และรายละเอียดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วันที่	การพบกลุ่มครั้งที่	ระยะเวลาการจัดกิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
1	1	3 ชั่วโมง	ทำแบบทดสอบก่อนการจัดกิจกรรม (pre test) โดยแบบทดสอบประกอบด้วย 1. แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2. แบบวัดพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3. แบบวัดเจตคติด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	-
2	2	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องความรักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (Check In)	-
3 - 4	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนพักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง

วันที่	การพบกลุ่มครั้งที่	ระยะเวลาการจัดกิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
5	3	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการทิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ (Check Out)	-
6	4	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (Check In)	-
7 - 8	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนพักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
9	5	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย (Check Out)	-
10	6	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน (Check In)	-
11 - 12	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนพักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
13	7	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการช่วยเหลือประชาชน (Check Out)	-
14	8	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ (Check In)	-
15 -16	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนพักตระหนักรู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
17	9	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ (Check Out)	-

วันที่	การพบกลุ่มครั้งที่	ระยะเวลาการจัดกิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
18	10	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (Check In)	-
19 -20	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายภาระหนักผู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
21	11	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม (Check Out)	-
22	12	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (Check In)	-
23 - 24	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายภาระหนักผู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
25	13	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา (Check Out)	-
26	14	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Check In)	-
27 - 28	-	6 ชั่วโมง	การผ่อนคลายภาระหนักผู้ตามหัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จำนวน 2 วัน วันละ 3 ชั่วโมง/ วัน รวมระยะเวลา 6 ชั่วโมง	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
29	15	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Check Out)	-

วันที่	การพบกลุ่มครั้งที่	ระยะเวลาการจัดกิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
30	16	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Check In)	-
31 - 32	-	1 ชั่วโมง/ 1 วัน รวม 3 ชั่วโมง/ 3 วัน	การเขียนบันทึกความดีเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จำนวน 3 วัน	ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง
33	17	3 ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้เรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Check Out)	-
34	18	3 ชั่วโมง	ทำแบบทดสอบหลังจากการจัดกิจกรรมครบทุกกิจกรรม (Post Test) โดยแบบทดสอบประกอบด้วย 1. แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2. แบบวัดพฤติกรรมด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3. แบบวัดเจตคติด้านจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 4. แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้เรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 5. แบบสอบถามผู้เรียนเพื่อหาปัจจัย-เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย	-
35	-	3 ชั่วโมง	การจัดกิจกรรมติดตามผลการเรียนรู้โดยผู้วิจัย (หลังจบกิจกรรม 1 สัปดาห์โดยไม่มีการพบกลุ่ม) จำนวน 3 ชั่วโมง	-
รวมระยะเวลา			1. การจัดกิจกรรมการพบกลุ่ม รวม 16 ครั้ง จำนวน 48 ชั่วโมง	

วันที่	การ พบ กลุ่ม ครั้งที่	ระยะเวลา การจัด กิจกรรม (จำนวน ชม.)	รายละเอียดการดำเนินการตามกิจกรรมการ เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ ข้าราชการตำรวจไทย	หมายเหตุ
(เฉพาะการจัดกิจกรรม)			2. การติดตามผลระหว่างการจัดกิจกรรม 8 กิจกรรม จำนวน 4 ชั่วโมง 3. กิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ (ผู้เรียนฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง) จำนวน 48 ชั่วโมง รวมพบกลุ่มในการจัดกิจกรรม 8 กิจกรรม ใช้เวลาพบกลุ่ม 16 ครั้ง ใช้เวลา 100 ชั่วโมง / 32 วัน	
รวมระยะเวลาทั้งหมด			1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ทำแบบทดสอบก่อนจัดกิจกรรม (Pre Test) จำนวน 3 ชั่วโมง 2. การพบกลุ่มครั้งที่ 2 – 17 การจัดกิจกรรมการพบกลุ่ม (การสอนเนื้อหา) รวม 8 กิจกรรม จำนวน 48 ชั่วโมง 3. การติดตามผลการเรียนรู้ระหว่างการจัดกิจกรรม (จากการพบกลุ่มครั้งที่ 2-17 ช่วงระหว่างกิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้) จำนวน 4 ชั่วโมง 4. กิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ (ผู้เรียนฝึกปฏิบัติด้วยตนเองระหว่างการพบกลุ่มครั้งที่ 2-17) จำนวน 48 ชั่วโมง 5. การพบกลุ่มครั้งที่ 18 เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ (Post Test) จำนวน 3 ชั่วโมง 6. การจัดกิจกรรมติดตามผลการเรียนรู้โดยผู้วิจัย (หลังจบกิจกรรม 1 สัปดาห์โดยไม่มีการพบกลุ่ม) จำนวน 3 ชั่วโมง รวมพบกลุ่มในการจัดกิจกรรมจำนวน 18 ครั้งใช้เวลา 109 ชั่วโมง / 35 วัน	

ใบกิจกรรมที่ 1

การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

ชื่อ	การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
วัตถุประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมนำเอาพระจริยวัตรมาเป็นต้นแบบในการปฏิบัติหน้าที่ 2. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมนำเอาพระราชดำรัสมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่
อุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. พระบรมฉายาลักษณ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวขณะทรงงาน 2. รวบบทพระราชดำรัสที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ
วิธีดำเนินการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฟังลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญของสถาบันพระมหากษัตริย์ และถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไรและรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิด 2. กระบวนการนำพระบรมฉายาลักษณ์ขณะทรงงาน และรวมพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในวันพระราชทานกระบี่แก่นักเรียนนายร้อยตำรวจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2493 – 2552 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิดและความรู้สึกอย่างไรต่อการดูพระบรมฉายาลักษณ์ขณะทรงงาน และอ่านรวมพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดอย่างไรต่อการปฏิบัติตามเนื้อหาที่ได้ดูและอ่าน โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา เน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 3. กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ ผ่านกิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวพระราชกรณียกิจ การอ่านข่าวพระราชกรณียกิจจากหนังสือพิมพ์ หรือการพูดคุยเรื่องดังกล่าว โดยใช้เวลา 2 วัน 4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนวดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลาย

และเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียนความรู้สึกหรือเรื่องราวที่ผ่านเข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวข้องกับการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ประมาณ 1 หน้า แล้วกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านข้อความที่ตนเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่านอื่นฟัง แล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมแสดงความคิดและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ได้ยินจากท่านที่เล่า โดยเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นสบายๆและเป็นกันเอง

5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่าน

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์และยอมรับนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเอง เน้นให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและเกิดการยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ใบความรู้ที่ 1 การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรหรือพระบรมราโชวาท มาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

เนื้อหา

1. นำเอาพระจริยวัตรมาเป็นต้นแบบในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจ
2. นำเอาพระราชดำรัสมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

รายละเอียด

1. ผู้วิจัยนำพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ขณะทรงงาน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดและความรู้สึกในการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์และการประพฤติปฏิบัติในฐานะข้าราชการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2. ผู้วิจัยนำรวมพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานแก่นักเรียนนายร้อยตำรวจในวันพระราชทานกระบี่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2493 – 2552 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและสะท้อนความคิดและความรู้สึกในการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์และการประพฤติปฏิบัติในฐานะข้าราชการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ระยะเวลา

1. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง
2. การสะท้อนความคิดด้วยกิจกรรมผ่นพักตระหนักรู้ ระยะ 2 วัน รวม 6 ชั่วโมง
3. การพบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง

สื่อการเรียนรู้

1. พระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ขณะทรงงาน
2. รวมพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานแก่นักเรียนนายร้อยตำรวจในวันพระราชทานกระบี่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2493 – 2552

ใบกิจกรรมที่ 2

การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย

- ชื่อ** การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย
- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย
 2. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น
- อุปกรณ์**
1. ภาพตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่ายและเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น
 2. ชาวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น
- วิธีดำเนินการ**
1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญของการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น และถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไร และรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้แสดง ความคิดและความรู้สึกออกมา
 2. กระบวนการแจกใบความรู้ที่ 2 เรื่องการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการได้นำภาพตำรวจแสดงการประพฤติปฏิบัติถึงการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น และชาวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่ายและการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิดและความรู้สึกอย่างไรต่อการดูภาพตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น และอ่านชาวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้

ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นหลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการ ได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดอย่างไรต่อการปฏิบัติตามเนื้อหาที่ได้ดูและอ่าน โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการ คิดของผู้เข้าร่วม กิจกรรม

3. กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือ ประชาชน ผ่านกิจกรรมผ่านพักตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวตำรวจแสดงพฤติกรรม ดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น การอ่าน ข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือการพูดคุยเรื่องดังกล่าวภายในเวลา 2 วัน

4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนัดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลาย และเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียนความรู้สึก หรือเรื่องราวที่ผ่าน เข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมดำรง ตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ประมาณ 1 หน้า แล้วกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านข้อความที่ตนเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ท่านอื่นฟัง แล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมแสดงความคิดและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ ได้ยินจากท่านที่เล่า โดยเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นและสบายใจเป็นกันเอง

5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่าน และผู้วิจัยในฐานะกระบวนการสรุปเนื้อหาการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังอีกครั้ง

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิต เรียบง่าย และการเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น และยอมรับโดยนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ใบความรู้ที่ 2

การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย

การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ และเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของท่านในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

- เนื้อหา**
1. การดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย
 2. การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น

รายละเอียด

1. ผู้วิจัยนำภาพตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และภาพตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น แล้วถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดและความรู้สึกในการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย
2. ผู้วิจัยนำข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และข่าวที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและสะท้อนความคิดและความรู้สึกในการดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย

- ระยะเวลา**
1. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง
 2. การสะท้อนความคิดด้วยกิจกรรมผ่อนพักตระหนักรู้ ระยะ 2 วัน รวม 6 ชั่วโมง
 3. การพบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง

- สื่อการเรียนรู้**
1. ภาพตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย และภาพตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดการดำรงตนเหมาะสมและการใช้ชีวิตเรียบง่าย
 2. ข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่ายและข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมเข้าใจวัฒนธรรม

ใบกิจกรรมที่ 3 การช่วยเหลือประชาชน

ชื่อ	การช่วยเหลือประชาชน
วัตถุประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพุดติปฏิบัติเรื่องการช่วยเหลือประชาชน 2. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพุดติปฏิบัติเรื่องการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว 3. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพุดติปฏิบัติเรื่องการให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง
อุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ภาพตำราจช่วยเหลือประชาชน 2. ข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำราจช่วยเหลือประชาชน
วิธีดำเนินการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลาย และเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญของการช่วยเหลือประชาชน, การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และ การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวัง และถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไรและรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดและความรู้สึกออกมา 2. กระบวนการแจกใบความรู้ที่ 3 เรื่องการช่วยเหลือประชาชน การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และ การให้บริการประชาชนแบบเกินความคาดหวังให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการได้นำภาพตำราจช่วยเหลือประชาชน และข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำราจช่วยเหลือประชาชน ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิดและความรู้สึกอย่างไรอย่างไรต่อการดูภาพตำราจช่วยเหลือประชาชน และอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำราจช่วยเหลือประชาชน หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดอย่างไรต่อการปฏิบัติตาม

เนื้อหาที่ได้ดูและอ่าน โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาที่เน้นการสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

3. กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชน ผ่านกิจกรรมผ่องพักตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวตำรวจช่วยเหลือประชาชน การอ่านข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจช่วยเหลือประชาชน หรือการพูดคุยเรื่องดังกล่าว โดยใช้เวลา 2 วัน

4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนัดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียนความรู้สึกหรือเรื่องราวที่ผ่าน เข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชน ประมาณ 1 หน้า แล้วกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านข้อความที่ตนเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่านอื่นฟังแล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ได้ยินจากท่านที่เล่าโดยเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นสบายๆและเป็นกันเอง

5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่านและผู้วิจัยในฐานะกระบวนการสรุปเนื้อหาการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังอีกครั้ง

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการช่วยเหลือประชาชน และยอมรับโดยนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 4

การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

- ชื่อ** การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ
- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่องาน
 2. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการใช้กิริยาวาจาสุภาพการใช้พฤติกรรมที่สุภาพและคำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาใช้บริการ
- อุปกรณ์**
1. คลิปหนังสือเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ
 2. ข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ
- วิธีดำเนินการ**
1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลาย และเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญ ของการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ, การรู้จักควบคุมอารมณ์เพื่อแสดง ออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่องาน และการใช้กิริยาวาจาสุภาพ การใช้ พฤติกรรมที่สุภาพและคำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาใช้บริการและถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไร และรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดและความรู้สึกออกมา
 2. กระบวนการแจกใบความรู้ที่ 5 เรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการเปิดคลิปหนังสือ เรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิดและความรู้สึกอย่างไรต่อการดูคลิปหนังสือและอ่านข่าวเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
 3. กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ ผ่านกิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวที่

เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมของตำรวจรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ หรือการพูดคุยเรื่องดังกล่าวโดยใช้เวลา 2 วัน

4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนวดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลาย และเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียนความรู้สึก หรือเรื่องราวที่ผ่านเข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวกับการรู้จักควบคุมอารมณ์ และใช้กิริยาวาจาสุภาพประมาณ 1 หน้า แล้วกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านข้อความที่ตนเขียนให้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่านอื่นฟังแล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วม แสดงความคิดและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ได้ยินจากท่านที่เล่าโดยเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นสบายๆและเป็นกันเอง

5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่าน และผู้วิจัยในฐานะกระบวนการสรุปเนื้อหาการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังอีกครั้ง

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการเรียนรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ และยอมรับโดยนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ใบความรู้ที่ 4

การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ หมายถึง ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพและใช้คำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ

เนื้อหา

1. การรู้จักควบคุมอารมณ์ เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่องาน
2. การใช้กิริยาวาจาสุภาพการใช้พฤติกรรมที่สุภาพและคำพูดที่สุภาพต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

รายละเอียด

1. ผู้วิจัยนำคลิปหนังสือเกี่ยวกับตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ แล้วถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดและความรู้สึกในการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

2. ผู้วิจัยนำข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ และข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและสะท้อนความคิดและความรู้สึกในการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

ระยะเวลา

1. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง
2. การสะท้อนความคิดด้วยกิจกรรมผ่านพักตระหนักรู้ ระยะเวลา 2 วัน รวม 6 ชั่วโมง
3. การพบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง

สื่อการเรียนรู้

1. คลิปหนังสือเกี่ยวกับตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดเรื่องการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ
2. ข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพและข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

ใบกิจกรรมที่ 5

การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

ชื่อ	การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม
วัตถุประสงค์ ซื่อสัตย์สุจริต	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริต 2. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการมีความยุติธรรม 3. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการวางตนเป็นกลาง 4. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้
อุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. คลิปหนังสือเกี่ยวกับการการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 2. ข่าวที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม
วิธีดำเนินการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินการกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญ ของการมีความซื่อสัตย์สุจริต การมีความยุติธรรม การวางตนเป็นกลาง และ การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้และถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไรและรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดและความรู้สึกออกมา 2. กระบวนการแจกใบความรู้ที่ 6 เรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการเปิดคลิปหนังสือ เรื่องการมีความซื่อสัตย์สุจริต การมีความยุติธรรม การวางตนเป็นกลางและการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิด

และความรู้สึกอย่างไรต่อการการดูคลิปหนังสือและอ่านข่าวเรื่องการมีความซื่อสัตย์ สุจริตและมีความยุติธรรม โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การ สะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

3. กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการมีความซื่อสัตย์ สุจริตและมีความยุติธรรมผ่านกิจกรรมผ่านพักตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวที่เกี่ยวกับการ แสดงพฤติกรรมของตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หรือการ พุดคุยเรื่องดังกล่าวโดยใช้เวลา 2 วัน

4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วม กิจกรรมนวดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อ ต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียนความรู้สึกหรือ เรื่องราวที่ผ่านเข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวกับการมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยุติธรรม ประมาณ 1 หน้า แล้วกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่าน ข้อความที่ตนเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่านอื่นฟังแล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมแสดง ความคิดและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ได้ยินจากท่านที่เล่าโดยเน้นบรรยากาศที่อบอุ่น สบายๆและเป็นกันเอง

5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่าน และ ผู้วิจัยในฐานะกระบวนการสรุปเนื้อหาการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังอีกครั้ง

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และยอมรับโดยนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ใบความรู้ที่ 5

การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ มีความรู้สึกนึกคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ

เนื้อหา

1. การมีความซื่อสัตย์สุจริต
2. การมีความยุติธรรม
3. การวางตนเป็นกลาง
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้

รายละเอียด

1. ผู้วิจัยนำภาพตำรวจหรือคลิปหนึ่งสั้นเกี่ยวกับตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม แล้วถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดและความรู้สึกการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม
2. ผู้วิจัยนำข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และข่าวที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและสะท้อนความคิดและความรู้สึกการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

ระยะเวลา

1. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง
2. การสะท้อนความคิดด้วยกิจกรรมผ่นพักตระหนักรู้ ระยะ 2 วัน รวม 6 ชั่วโมง
3. การพบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง

สื่อการเรียนรู้

1. ภาพตำรวจหรือคลิปหนึ่งสั้นเกี่ยวกับตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดเรื่องการมีความ

ซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

2. ข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม และข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม



ใบกิจกรรมที่ 6

การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา

- ชื่อ** การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา
- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการตั้งใจทำงาน
 2. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การมีความยุติธรรม
 3. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการมีความภาคภูมิใจต่อการปฏิบัติหน้าที่
 4. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา
- อุปกรณ์**
1. ภาพตำราตรวจสอบพฤติกรรมมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา
 2. ชาวที่เกี่ยวข้องกับตำราตรวจสอบพฤติกรรมมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา
- วิธีดำเนินการ**
1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญ ของการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาประกอบด้วยเนื้อหาการตั้งใจทำงาน, การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่, การมีความภาคภูมิใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ และ การปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไร และรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดและความรู้สึกออกมา
 2. กระบวนการแจกใบความรู้ที่ 6 การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาให้ผู้ร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการนำภาพตำราตรวจสอบพฤติกรรมการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และชาวที่เกี่ยวข้องกับตำราตรวจสอบ

พฤติกรรมมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิดและความรู้สึกอย่างไรต่อการการดูภาพและอ่านข่าวเรื่องการมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

3. กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาผ่านกิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมของตำรวจมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา

4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมวาดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียนความรู้สึกหรือเรื่องราวที่ผ่าน เข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาประมาณ 1 หน้า แล้วกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านข้อความที่ตนเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่านอื่นฟังแล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ได้ยินจากท่านที่เล่า โดยเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นสบายๆและเป็นกันเอง

5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่านและผู้วิจัยในฐานะกระบวนการสรุปเนื้อหาการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังอีกครั้ง

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาและยอมรับโดยนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 7

การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

- ชื่อ** การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการเสียดสีแรงกาย และทุนทรัพย์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่
 2. เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการเสียดสีแรงกายและทุนทรัพย์เพื่อชุมชนและสังคม
- อุปกรณ์**
1. ภาพตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
 2. ข่าวที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วิธีดำเนินการ**
1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนกรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนกรพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญของการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ประกอบด้วยเนื้อหาการเสียดสีแรงกายและทุนทรัพย์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ และการเสียดสีแรงกายและ ทุนทรัพย์ เพื่อชุมชนและสังคม และถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไรและรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดและความรู้สึกออกมา
 2. กระบวนกรแจกใบความรู้ที่ 7 การเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนกรนำภาพตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และข่าวที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียดสี เพื่อประโยชน์ส่วนรวมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนกร ได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิดและความรู้สึกอย่างไรต่อการการดูภาพและอ่านข่าว เรื่องการเสียดสีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาที่เน้นการสะท้อนการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
 3. กระบวนกรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการมีความ

รับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธาผ่านกิจกรรมผ่อนคลาย
พักตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมของตำรวจมีการ
เสียสละเพื่อประโยชน์

4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนัดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียน
ความรู้สึกหรือเรื่องราวที่ผ่านเข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวกับการเสียสละ
เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ประมาณ 1 หน้า แล้วกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่าน
ข้อความที่ตนเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่านอื่นฟังแล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วม
แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ได้ยินจากท่านที่เล่าโดยเน้นบรรยากาศที่
อบอุ่นสบายๆและเป็นกันเอง
5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่าน
และผู้วิจัยในฐานะกระบวนการสรุปเนื้อหาการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังอีกครั้ง

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการเสียสละเพื่อประโยชน์และ
ยอมรับโดยนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน
ชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ใบความรู้ที่ 7

การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน ของประเทศชาติ

- เนื้อหา**
1. การเสียสละร่างกายและทุนทรัพย์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่
 2. การเสียสละร่างกายและทุนทรัพย์เพื่อชุมชนและสังคม

รายละเอียด

1. ผู้วิจัยนำภาพตำรวจเกี่ยวกับตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มี แล้วถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดและความรู้สึกมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
2. ผู้วิจัยนำข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และข่าวที่เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและสะท้อนความคิดและความรู้สึกมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ระยะเวลา

1. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง
2. การสะท้อนความคิดด้วยกิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ ระยะ 2 วัน รวม 6 ชั่วโมง
3. การพบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง

สื่อการเรียนรู้

1. ภาพตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดเรื่องการเสียสละเพื่อประโยชน์
2. ข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ และข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ใบกิจกรรมที่ 8

การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ชื่อ	การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
วัตถุประสงค์	เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจเนื้อหาและมีการประพฤติปฏิบัติเรื่องการเรียนรู้ด้วยตนเอง
อุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ภาพตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2. ข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง
วิธีดำเนินการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งสมาธิ/ ฝึกลมหายใจประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นกระบวนการพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประกอบด้วยเนื้อหาการเรียนรู้ด้วยตนเองและถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าคิดอย่างไรและรู้สึกอย่างไร โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนความคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดและความรู้สึกออกมา 2. กระบวนการแจกใบความรู้ที่ 8 การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและทำความเข้าใจ หลังจากนั้นผู้วิจัยในฐานะกระบวนการนำภาพตำรวจแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ส่วนรวมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูและอ่าน หลังจากนั้นกระบวนการได้ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความคิดและความรู้สึกอย่างไรต่อการการดูภาพและอ่านข่าวเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยใช้กิจกรรมตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาเน้นที่การสะท้อนความคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 3. กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านกิจกรรมผ่อนคลายตระหนักรู้ เช่น การดูข่าวที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมของตำรวจมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4. พบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยก่อนดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนวดตนเองประมาณ 5-10 นาที ในสถานที่ที่มีบรรยากาศผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้หลังจากนั้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเขียนความรู้สึก

หรือเรื่องราวที่ผ่านเข้ามาตลอดระยะเวลา 2 วันที่เกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประมาณ 1 หน้าแล้วกระบวนกรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านข้อความที่ตนเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่านอื่นฟังแล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ได้ยินจากท่านที่เล่าโดยเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นสบายๆ และเป็นกันเอง

5. กิจกรรมสิ้นสุดลง เมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่เขียนให้ท่านอื่นฟังครบทุกท่านและผู้วิจัยในฐานะกระบวนกรสรุปเนื้อหาการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฟังอีกครั้ง

สรุปกิจกรรม

กิจกรรมนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้าใจเนื้อหาการเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอและยอมรับโดยนำเนื้อหาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม



ใบความรู้ที่ 8

การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจ

เนื้อหา การเรียนรู้ด้วยตนเองและการพัฒนาตนเอง

รายละเอียด

1. ผู้วิจัยนำภาพตำรวจเกี่ยวกับตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แล้วถามความรู้สึกของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดและความรู้สึกมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

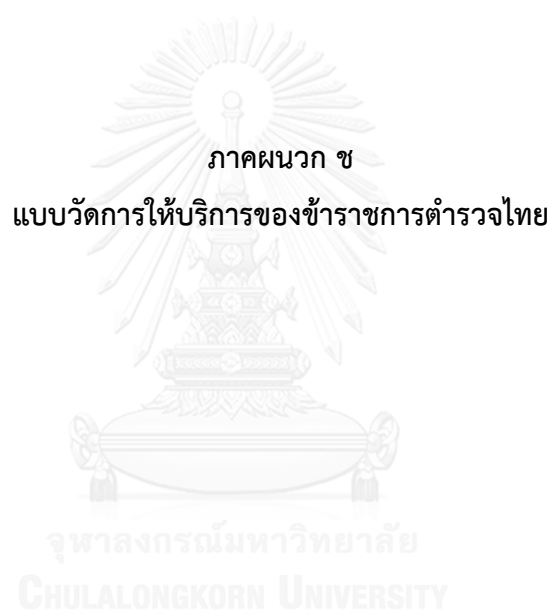
2. ผู้วิจัยนำข่าวเหตุการณ์เกี่ยวกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และข่าวที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านและสะท้อนความคิดและความรู้สึกมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ระยะเวลา

1. การพบกลุ่มครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง
2. การสะท้อนความคิดด้วยกิจกรรมผ่อนพักตระหนักรู้ ระบุ 2 วัน รวม 6 ชั่วโมง
3. การพบกลุ่มครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 ชั่วโมง

สื่อการเรียนรู้

1. ภาพตำรวจขณะแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มี เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนความคิดเรื่องมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
2. ข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และข่าวเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจแสดงพฤติกรรมมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ



แบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน)

2. รายละเอียดเนื้อหา

แบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มี 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการให้บริการ (Service Mind) ของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ยศ/ชื่อ/ นามสกุล
2. ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 2 เรื่องการวัดการให้บริการ (Service Mind) ของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง เพื่อวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) กรุณา
คัดเลือก โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านมีความเห็น

คำอธิบาย ระดับความคิดเห็นเห็นของผู้ตอบแบบวัดการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย

- | | |
|---|----------------------|
| 5 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | เห็นด้วย |
| 3 | ไม่แน่ใจ |
| 2 | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบวัด การให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1	
1.ฉันต้องมีจิตสำนึกการบริการที่ดีในการให้บริการประชาชน						
2.ประชาชนต้องการให้ฉันบริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ เมื่อประชาชนขึ้นมาติดต่อกานบนสถานีตำรวจ						
3.เมื่อฉันให้บริการประชาชนดี จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจและอยากติดต่อกานบนสถานีตำรวจ						
4. ฉันรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนเมื่อประชาชนติดต่อกานบนสถานีตำรวจ						
5.ฉันรับรู้ถึงความทุกข์และสุขของประชาชนเมื่อประชาชนขึ้นมาติดต่อกานบนสถานีตำรวจ						
6. ฉันอยากให้ประชาชนพ้นจากทุกข์และมีความสุขก่อน จากนั้นฉันจึงค่อยคิดถึงความสุขและความทุกข์ของตัวเอง						
7.ฉันให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเหมือนกับบริการญาติพี่น้องของฉัน						
8.ฉันกังวลและเป็นห่วงประชาชน เมื่อประชาชนยังมีความทุกข์และความกังวลในการติดต่อกานบนสถานีตำรวจ						
9. ฉันรู้สึกดีใจ เมื่อเห็นรอยยิ้มของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ						
10. ฉันมักทำงานเกินเวลาหากยังทำงานในหน้าที่ไม่เสร็จ						
11. ฉันคิดถึงงานและสิ่งที่จะต้องทำในที่ทำงาน						

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบวัด การให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1	
ทุกเช้าเมื่อตื่นขึ้นมา						
12. ฉันมีความสุขที่ได้ไปทำงานทุกเช้าและได้ บริการประชาชน						
13. ฉันพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือท่านใน ครอบครัวฉัน เกี่ยวกับงานที่ทำการให้บริการ ประชาชน						
14. ฉันสนใจรับฟังปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ที่ขึ้นมาติดต่องานบนสถานีตำรวจ						
15. ฉันรับฟังปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ก่อนที่ฉันจะให้คำแนะนำประชาชนในการ แก้ปัญหาเสมอ						
16.ฉันสบายใจจากการปฏิบัติหน้าที่ในการ ให้บริการประชาชน						
17. ฉันรู้สึกว่าการให้บริการประชาชน ช่วยให้ ฉันได้พัฒนาตนเองและทำให้ฉันเป็นตำรวจที่ดี						
18. ฉันเข้าใจประชาชนที่มาติดต่องานบน สถานีตำรวจเป็นอย่างดี						
19. หากประชาชนได้รับบริการที่ดีจากฉัน จะ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตำรวจและทำให้ ตำรวจเป็นที่รักของประชาชน						
20 การปฏิบัติงานในหน้าที่ของฉัน มีเป้าหมาย ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ประเทศชาติ ศาสนา สถาบันพระมหากษัตริย์ และประชาชน						

ขอขอบคุณ

ภาคผนวก ซ
แบบวัดทัศนคติ (Attitude) และ พฤติกรรม (Action)
เรื่องการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบวัดทัศนคติ (Attitude) และ พฤติกรรม (Action) เรื่องการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดทัศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Action) เรื่องการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน)

2. รายละเอียดเนื้อหา

แบบวัดทัศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Action) เรื่องการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มี 3 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องทัศนคติ (Attitude) การบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการวัด พฤติกรรม (Action) การบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ยศ/ชื่อ/ นามสกุล
2. ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 2 เรื่องการวัดทัศนคติ (Attitude) การบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง เพื่อวัดทัศนคติการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กรุณาคัดเลือก โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านมีความเห็น

คำอธิบาย ระดับความคิดเห็นเห็นของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ

- | | |
|---|-------------------|
| 5 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | เห็นด้วยมาก |
| 3 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | ไม่เห็นด้วย |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ
	แบบวัดทัศนคติ					
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย	
	5	4	3	2	1	
การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์						
1.ฉันรักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ เพื่อนำมาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน						
2.ฉันให้ความสำคัญกับการตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ในฐานะข้าราชการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว						
3.ฉันเชื่อว่าการนำเอาพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติในการทำงานของฉันเป็นสิ่งที่เหมาะสม						
4.ฉันเชื่อว่าควรเอาพระบรมฉายาลักษณ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ ในขณะทรงงานมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของฉัน						
5.ฉันชอบเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการถวายความจงรักภักดีสถาบันพระมหากษัตริย์ตามโอกาส เช่น เข้าร่วมงาน 5 ธันวาคมหาราช เป็นต้น						
การช่วยเหลือประชาชน						
6.ฉันภูมิใจเมื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อประชาชนมาติดต่องานบนสถานีตำรวจ						
7.ฉันเชื่อว่าประชาชนต้องได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่องานบนสถานีตำรวจ						
8.ฉันชอบให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อขึ้นมาติดต่องานบนสถานีตำรวจ						
9.ฉันเชื่อว่าการช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่องานบนสถานีตำรวจแล้ว ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจ						
10.ฉันภูมิใจที่ฉันช่วยเหลือประชาชนแบบเกินความคาดหวังแล้ว ทำให้ประชาชนชอบที่จะติดต่องานกับตำรวจ						
การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ
	แบบวัดทัศนคติ					
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย	
5	4	3	2	1		
11.ฉันเชื่อว่าระหว่างปฏิบัติหน้าที่ฉันต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง เพื่อให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
12.ฉันให้ความสำคัญเรื่องการไม่ใช้อารมณ์ขณะพูดคุยกับประชาชนที่มาติดต่อกับงานบนสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนประทับใจฉัน						
13.ฉันเชื่อว่าการควบคุมอารมณ์เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจในการให้บริการประชาชน						
14.ฉันภูมิใจที่ฉันใช้วาจาสุภาพในการติดต่อพูดคุยกับประชาชนแล้วทำให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
15.ฉันภูมิใจที่ประชาชนชอบติดต่อกับฉัน เพราะฉันมีกิริยาและวาจาสุภาพ						
การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม						
16.ฉันภูมิใจที่ฉันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต แล้วทำให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
17.ฉันเชื่อว่าการมีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งทางกาย วาจา และใจขณะปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ไม่ต้องกระทำ						
18.ฉันเชื่อว่าระหว่างการทำงาน ฉันต้องไม่เรียกรับผลประโยชน์อื่นใดจากประชาชน						
19.ฉันภูมิใจที่ฉันมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขณะปฏิบัติหน้าที่						
20.ฉันคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายขณะปฏิบัติหน้าที่						
การมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา						
21.ฉันภูมิใจที่ฉันตั้งใจทำงานและมีความกระตือรือร้นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน						
22.ฉันภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ของฉันในการให้บริการประชาชน						
23.ฉันภูมิใจว่าระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ฉันมีความรับผิดชอบต่องานทำงานให้เสร็จก่อนเวลาอยู่เสมอ						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ
	แบบวัดทัศนคติ					
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย	
5	4	3	2	1		
24.ฉันให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนดไว้						
25.ฉันให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จะทำให้ประชาชนเชื่อถือและศรัทธาฉัน						
การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม						
26.ฉันภูมิใจที่ฉันบริจาคเงินเพื่อการสาธารณะต่าง ๆ และการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากในการปฏิบัติหน้าที่ของฉัน						
27. ฉันเชื่อว่าการมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม คำนึงถึงสังคม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่						
28.ฉันเห็นความสำคัญเรื่องการจ่ายเงินเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการแสดงความเสียสละในการปฏิบัติหน้าที่ของฉัน						
29.ฉันเชื่อว่าการเสียสละกำลังกาย ทุนทรัพย์ และเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
30.ฉันชอบทำงานแบบอุทิศตนและเสียสละกำลังกาย ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม จะทำให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย						
31. ฉันเชื่อว่าฉันไม่คิดอยากได้ของของท่านอื่นมาเป็นของตนเอง และไม่คำนึงถึงเงินทองและผลประโยชน์ในทางที่ไม่ชอบ จะทำให้ประชาชนประทับใจในตัวฉันและอยากติดต่อกับฉัน						
32. ฉันให้ความสำคัญกับการรู้จักยับยั้งชั่งใจ ไม่เอาเปรียบประชาชน และไม่เรียกร้องผลประโยชน์อื่นใดจากประชาชน จะทำให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
33.ฉันคำนึงถึงวิถีชีวิตของท่านในสังคมและในชุมชนที่ปฏิบัติงานแล้วทำให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ
	แบบวัดทัศนคติ					
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย	
5	4	3	2	1		
34. ฉันภูมิใจที่ฉันไม่ใช้ชีวิตแบบฟุ้งเฟ้อ ไม่ยึดติดกับวัตถุ นิยมเป็นสิ่งที่ฉันปฏิบัติอยู่เสมอแล้วทำให้ประชาชนอยาก ติดต่อกับฉัน						
35. ฉันชอบใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย และใช้ชีวิตแบบพอเพียง ตามฐานะฉันจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในตัวฉัน						
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ						
36.ฉันชอบค้นหาหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่ และทำให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
37.ฉันชอบพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวกับงานกับเพื่อน ตำรวจ เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่						
38.ฉันชอบเข้ารับอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มความรู้ในการ ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่						
39.ฉันเชื่อว่าการเรียนรู้ทำให้ฉันปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ และ ให้บริการประชาชนได้ดี						
40. ฉันชอบนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่						

ตอนที่ 3 เรื่องการวัดพฤติกรรม (Action) การบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง เพื่อวัดพฤติกรรมการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กรุณาคัดเลือก โดยทำเครื่องหมาย ✓
ในช่องที่ท่านมีความเห็น

คำอธิบาย ระดับความคิดเห็นเห็นของผู้ตอบแบบวัดพฤติกรรม

- 5 ทุกครั้ง
- 4 บ่อยครั้ง
- 3 บางครั้ง
- 2 น้อยครั้ง
- 1 ไม่ได้ทำเลย

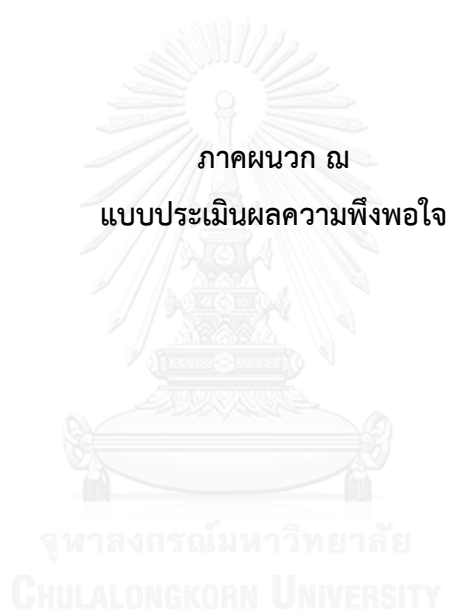
ข้อคำถาม	ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ
	ทุก ครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	น้อย ครั้ง	ไม่ได้ ทำ เลย	
	5	4	3	2	1	
การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์						
1. ฉันแสดงความจงรักภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เช่น การทำความเคารพพระบรมฉายาลักษณ์ หรือ การยืนตรงเมื่อได้ยินเสียงเพลงสรรเสริญพระบารมี เป็นต้น						
2. ฉันปฏิบัติงานในหน้าที่ ในฐานะข้าราชการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอย่างเต็มกำลังความสามารถ						
3. ฉันนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มาเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติในการทำงาน						
4. ฉันนำพระบรมฉายาลักษณ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ขณะทรงงาน มาติดไว้ที่บ้าน และที่ทำงาน เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจในการปฏิบัติงาน						
5. ฉันเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการถวายความจงรักภักดีสถาบันพระมหากษัตริย์ตามโอกาส เช่น ร่วมงาน 5 ธันวาคมหาราช เป็นต้น						
การช่วยเหลือประชาชน						
6. ฉันให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ขึ้นมาแจ้งความ เมื่อมาติดต่องานบนสถานีตำรวจอย่างเต็มความสามารถ						
7. ฉันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วบนหลักความถูกต้องและเป็นธรรม ไม่แบ่งแยกเพศ อายุ และชนชั้นทางสังคม						
8. ฉันอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ						
9. ฉันแจ้งข้อมูลข่าวสารและข้อมูลทางคดีให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ						
10. ฉันช่วยเหลือประชาชนตามที่ประชาชนต้องการอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ						
11. ฉันควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ให้หงุดหงิดในขณะที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
12. ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่องาน เพื่อให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						

ข้อคำถาม	ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ
	ทุก ครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	น้อย ครั้ง	ไม่ได้ ทำ เลย	
	5	4	3	2	1	
13. ฉันใช้คำพูดที่สุภาพในการติดต่อพูดคุยกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
14. ฉันไม่ใช้คำพูด ข่มขู่ หรืออวดเบ่งกับประชาชนที่มาติดต่อ งาน เพื่อให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
15. ฉันใช้กิริยาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่องาน เพื่อให้ ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม						
16. ฉันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
17.ฉันไม่เรียกรับผลประโยชน์อื่นใดจากประชาชนขณะปฏิบัติ หน้าที่ เพื่อให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
18. ฉันไม่ลำเอียงเข้าข้างประชาชนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขณะปฏิบัติ หน้าที่ เพื่อให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
19. ฉันปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
20.ฉันแจ้งสิทธิหน้าที่ของประชาชนตามกฎหมายให้ประชาชน ทราบทุกครั้ง เพื่อให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
การมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่ น่าเชื่อถือและศรัทธา						
21.ฉันปฏิบัติหน้าที่อย่างตั้งใจและมีความกระตือรือร้น โดยเมื่อ เริ่มต้นทำงานใดแล้วจะรีบทำงานให้แล้วเสร็จ เพื่อให้ ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
22.ฉันปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ในขณะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
23. เมื่อมีข้อผิดพลาดฉันต้องรีบแก้ไขและทำให้แล้วเสร็จ เพื่อ ทำให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
24.ฉันปฏิบัติหน้าที่เสร็จก่อนกำหนดเวลา เพื่อให้บริการ ประชาชน และทำให้ประชาชนอยากติดต่อกับฉัน						
25.ฉันไม่นำความลับของประชาชนที่มาติดต่องานไปเปิดเผย เพื่อให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม						

ข้อคำถาม	ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ
	ทุก ครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	น้อย ครั้ง	ไม่ได้ ทำ เลย	
	5	4	3	2	1	
26.ฉันช่วยเหลือผู้อื่นและพร้อมที่จะทำงานเมื่อประชาชน ขอความช่วยเหลือ เพื่อให้บริการประชาชน						
27.ฉันเข้าร่วมกิจกรรมที่ชุมชนจัดตามความเหมาะสม เพื่อทำ ให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
28. ฉันปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และพร้อม ที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อทำ ให้ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
29. ฉันอำนวยความสะดวกในฐานะข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ งานหรือกิจกรรมที่ชุมชนจัดสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และทำให้ ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
30.ฉันเสียสละเงินซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เครื่องพิมพ์ กระดาษ เป็นต้น เพื่อให้บริการประชาชน						
การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย						
31.ฉันดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงไม่ละโมภะโลภมาก และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชน เพื่อให้ ประชาชนประทับใจในตัวฉัน						
32. ฉันไม่รีดไถประชาชนและเอาเปรียบประชาชน ขณะ ปฏิบัติงาน เพื่อให้ฉันพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชน						
33. ฉันปฏิบัติตามวิถีชีวิตของท่านในสังคมในชุมชนที่ฉัน ปฏิบัติงาน เพื่อให้ฉันเข้าใจการให้บริการประชาชนในชุมชน						
34. ฉันใช้ชีวิตแบบไม่ฟุ้งเฟ้อ ไม่ยึดติดกับวัตถุนิยม เพื่อให้ฉัน ไม่รีดไถประชาชน และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่บริการ ประชาชน						
35. ฉันไม่ใช้จ่ายเงินเกินกว่าฐานะของตนเอง เพื่อให้ฉันพร้อม ที่จะปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชน						
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ						
36.ฉันปฏิบัติหน้าที่โดยค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆด้วยตนเอง เพื่อให้ฉันมีความรู้และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ประชาชน						
37.ฉันเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หน้าที่ เพื่อให้ฉันมีความรู้และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่						

ข้อคำถาม	ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ
	ทุก ครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	น้อย ครั้ง	ไม่ได้ ทำ เลย	
	5	4	3	2	1	
ให้บริการประชาชน						
38.ฉันนำความรู้ที่ได้จากการประชุมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ฉันมีความรู้และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน						
39.ฉันมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนตำรวจ เพื่อให้ฉันมีความรู้และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน						
40.ฉันนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้ฉันพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน						

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้



แบบประเมินผลความพึงพอใจ

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วัตถุประสงค์ เพื่อใช้รวบรวมความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย เพื่อสรุปความเหมาะสมและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยการประเมินผลในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการเรียนรู้ต่อไป

แบบประเมินผลความพึงพอใจมี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานะภาพผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลสถานะภาพของผู้ประเมิน

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ยศ/ชื่อ/ นามสกุล
2. ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

แบบประเมินผลความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง เพื่อหาความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย กรุณาคัดเลือก โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านมีความเห็น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านมีความเห็น โดยคำตอบจะมี 5 ตัวเลือก คือ

- | | |
|-----------|--|
| 5 หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในประเด็นนั้นมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในประเด็นนั้นมาก |
| 3 หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในประเด็นนั้นปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในประเด็นนั้นน้อย |
| 1 หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในประเด็นนั้นน้อยที่สุด |

ข้อ	ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1	เนื้อหาวิชาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย						
2	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ดี						
3	เอกสารหรือคู่มือประกอบกิจกรรมมีความสมบูรณ์และเหมาะสม						
4	ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการทำงาน						
5	สถานที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม						
6	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม						
7	สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม						
8	โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ฯ ในระดับใด						

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้



แบบสัมภาษณ์

การใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วัตถุประสงค์ แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจหรือประชาชนที่ติดต่องานงานหรือทำงานร่วมกับข้าราชการตำรวจที่ร่วมกับผู้วิจัยทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

แบบสัมภาษณ์ถามมี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์

1. ยศ/ ชื่อ/ ชื่อสกุล
2. ตำแหน่งงาน
3. สถานที่ทำงาน.....
4. อายุปี เพศ..... ความสัมพันธ์กับข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมทดลอง
5. ระดับการศึกษา

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ผลของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

1. ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รู้จักและทำงานร่วมกับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน มารยะเวลานานแค่ไหน ?

.....

.....

.....

2. ผู้ถูกสัมภาษณ์เคยพูดคุยหรือติดต่องานกับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่าน ก่อนวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2559, ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2559 – 24 มีนาคม 2559 และ หลังจากวันที่ 24 มีนาคม 2559 พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ หรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างไรบ้าง ในประเด็นเรื่องการให้บริการประชาชน หรือสิ่งที่พบเห็นในการให้บริการประชาชน ?

.....
.....
.....
.....

3. ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พบปะพูดคุยกับข้าราชการตำรวจทั้ง 3 ท่านขณะปฏิบัติหน้าที่และนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ และพบว่ามีการฟ้องร้องเรื่องการให้บริการประชาชนอย่างไรบ้าง ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชน

.....
.....
.....

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง
จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามปัจจัยและเงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้าราชการตำรวจที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง เพื่อหาปัจจัยและเงื่อนไขของการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัย หมายถึง ปραกฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และบุคคลในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุนหรือผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินการวิจัย

เงื่อนไข หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้าราชการตำรวจไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ

แบบสอบถามมี 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 3 เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและเงื่อนไขการเรียนรู้เพื่อ
เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ยศ/ ชื่อ/ ชื่อสกุล
2. ตำแหน่งงาน
3. สถานที่ทำงาน.....
4. อายุปี อายุราชการ (เฉพาะด้านงานสอบสวน).....ปี
5. ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ปัจจัยของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการ
ตำรวจไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และเขียนคำอธิบาย
เพิ่มเติม

1. ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ
ของข้าราชการตำรวจไทย โดยสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ความเหมาะสมของเนื้อหาการเรียนรู้แต่ละหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของ
ข้าราชการตำรวจไทยที่พัฒนาขึ้น เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย 1) การเทิดทูนสถาบัน
พระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การ
รู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมี
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์
ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ)

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

3. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและผู้วิจัย
ระหว่างดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

4. สถานที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

5. บรรยากาศการเรียนรู้ที่อบอุ่นและมีความเป็นกันเอง เหมาะสมต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ในการ
เสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6. ตารางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละครั้งมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

เหมาะสม เพราะ

.....
 ไม่เหมาะสม เพราะ

.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

7. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้สามารถนำความรู้ที่ได้ และแนวทางการปฏิบัติตนที่จะเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร?

เหมาะสม เพราะ

.....
 ไม่เหมาะสม เพราะ

.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

8. การวัดและประเมินตามรูปแบบการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีความเหมาะสมในประเด็น วิธีการประเมินผล เวลาที่ใช้ และเครื่องมือที่ใช้ในการ

ประเมินผลหรือไม่ อย่างไร (มีการประเมินผลก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการติดตามผลหลังจากจัดกิจกรรมครบทุกกิจกรรมแล้ว)

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

9. แบบวัดทัศนคติของการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีความเหมาะสมหรือไม่ ในเรื่องรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

10. แบบวัดพฤติกรรมของการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีความเหมาะสมหรือไม่ ในเรื่องรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

11. แบบวัดระดับจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีความเหมาะสมหรือไม่ ในเรื่องรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

12. การใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ตามองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

คำอธิบาย องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ประกอบด้วย

1. **ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้อง** ใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และการเรียนรู้ตามหลักจิตตปัญญาศึกษา (สะท้อนความคิดของผู้เรียนในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ)
2. **วัตถุประสงค์การเรียนรู้** เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
3. **เนื้อหาการเรียนรู้** ประกอบด้วย 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ

5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

4. กระบวนการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการบริการ มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน 2) การวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 3) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน 5) การออกแบบการเรียนรู้และกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน 6) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) ผู้เรียนประเมินผลความก้าวหน้าของตนเองเป็นระยะ

5. กิจกรรมการเรียนรู้ ตามเนื้อหาหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

6. ความเหมาะสมของผู้สอน ในฐานะกระบวนการของการเรียนรู้ตามหลักการจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้

7. ความเหมาะสมของการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 4 ครั้ง ดังนี้ 1) ก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 2) ระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3) สิ้นสุดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และ 4) ประเมินผลในภาพรวมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

เหมาะสม เพราะ

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

13. ความเหมาะสมของการใช้ทฤษฎีและหลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ในการส่งเสริมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

14. ความเหมาะสมของ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการให้ข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

15. ความเหมาะสมของ เนื้อหา หลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม 6) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้

เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

16. ความเหมาะสมของกระบวนการจัดการเรียนรู้-เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการบริการ มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน 2) การวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 3) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ร่วมกัน 5) การออกแบบการเรียนรู้และกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน 6) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) ผู้เรียนประเมินผลความก้าวหน้าของตนเองเป็นระยะ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

เหมาะสม เพราะ

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

17. ความเหมาะสมของกิจกรรมการเรียนรู้ – ตามเนื้อหาของหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีการพบกลุ่มในแต่ละครั้ง แบ่งเป็น 8 ข้อ ได้แก่ 1) การจัดหาทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน

4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม
6) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อ
ประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

18. ความเหมาะสมของผู้สอน ในฐานะกระบวนการของการเรียนรู้ตามหลักการจิตตปัญญาศึกษา
(Contemplative Education) มีการสะท้อนความคิดของผู้เรียน มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

19. ความเหมาะสมของการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 4 ครั้ง
ดังนี้ 1) ก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 2) ระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3) สิ้นสุดการจัด
กิจกรรมการเรียนรู้ และ 4) ประเมินผลในภาพรวมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีความเหมาะสมหรือไม่
อย่างไร ?

เหมาะสม เพราะ

.....

ไม่เหมาะสม เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 เจื่อนใจของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และเขียนคำอธิบายเพิ่มเติม

20. ความพร้อมของผู้เรียนหากผู้เรียนไม่มีความพร้อม ไม่มีเวลา มีภาระงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมาก จะเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

ไม่เห็นด้วย เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

21. ความพร้อมของผู้สอนหากผู้สอนไม่มีความพร้อม ไม่มีทักษะการถ่ายทอด ไม่มีทักษะในการสะท้อนความคิดของผู้เรียน จะเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

ไม่เห็นด้วย เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

22. การให้รางวัลและแรงจูงใจหากหน่วยงาน ไม่มีการการสนับสนุนผู้เรียน ไม่มีรางวัลและแรงจูงใจให้กับผู้เรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จะเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

ไม่เห็นด้วย เพราะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

23. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา นโยบายจากผู้บังคับบัญชา นโยบายจากองค์กร ระดับ สถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะช่วยผลักดันให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

ไม่เห็นด้วย เพราะ

.....

 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

 24. หากหน่วยงานมีข้าราชการตำรวจที่ดีที่เป็นต้นแบบในการส่งเสริมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยในระดับ สถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะช่วยผลักดันให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

.....

 ไม่เห็นด้วย เพราะ

.....

 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

 25. การพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ อย่างไม่เป็นทางการ เช่น ในวงสนทนา และอย่างเป็นทางการ เช่น ในการประชุม จะช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย และเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

.....

 ไม่เห็นด้วย เพราะ

.....

 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

 26. การประเมินผลการเรียนรู้ในการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย จะช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย จะเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

.....

 ไม่เห็นด้วย เพราะ

.....

 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

 27. การเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย ต้องเริ่มต้นจากตัวข้าราชการตำรวจเอง และมีการประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างกับเพื่อนข้าราชการตำรวจ และมีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนข้าราชการตำรวจท่านอื่น เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

เห็นด้วย เพราะ

.....

 ไม่เห็นด้วย เพราะ

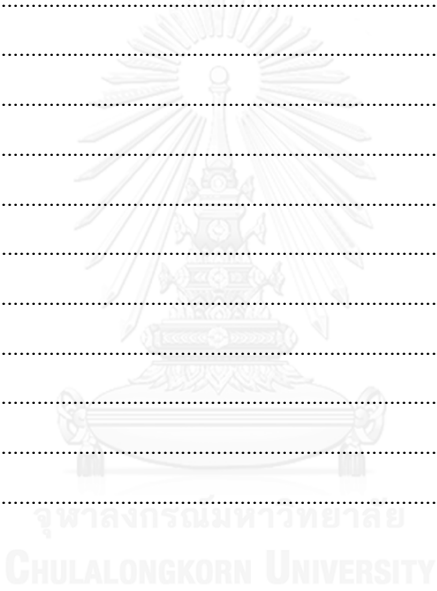
.....

 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและเงื่อนไขการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้าง
จิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....





รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม

การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการประชาชนสำหรับข้าราชการตำรวจไทย

จัดสนทนากลุ่มวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2559 เวลา 13.00 – 16.00 น.

สถานที่จัดสนทนากลุ่ม ห้อง 823 ชั้น 8 อาคารพระมิ่งขวัญการศึกษาไทย (อาคาร 2)

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน

1. ดร.ปาน กิมปี ที่ปรึกษาสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ
2. อาจารย์ ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาต่อเนื่องและอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ ศรีสุรกุล อาจารย์ประจำภาควิชาทฤษฎีการศึกษา วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
4. อาจารย์ ดร.ณัฐลักษณ์ ชาระวานิช

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจ

5. พลตำรวจตรี ดร. กิจพิณัฐ อูสาโท
6. พันตำรวจเอก ชยุต มารยาทตร์ รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล 6 กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษา

7. อาจารย์ ดร.สมสิทธิ์ อัสตรนธิ์ ประธานหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษา ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล และอาจารย์ประจำหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษา ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
8. อาจารย์ ดร.ชไมพร ดิสถาพร อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัชริน ดำรงกิตติกุล ผู้จัดการวิจัยสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น สำนักงานสนับสนุนกองทุนการวิจัย (สกว.)

10. อาจารย์ ชีรเทพ ชนไมตรี อาจารย์ประจำสาขาวิชาการสร้างสรรค์และสื่อดิจิทัล
วิทยาลัยการภาพยนตร์ ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการ

11. ดร.รมย์ฤดี เวสน์ Training Specialist ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน
บริษัท การบินไทยจำกัด มหาชน
12. ดร.นันทนัช ชลายนานนท์ Regional Human Resources Manager
Vita-lcl Co. Ltd. (ICL)



ภาคผนวก ข

ประเด็นในการสนทนากลุ่ม

เรื่อง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้
เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประเด็นในการสนทนากลุ่ม
เรื่อง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้
เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

คำชี้แจงผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับประเด็นสนทนากลุ่ม

ประเด็นการสนทนากลุ่มฉบับนี้ สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ซึ่งประเด็นในการสนทนากลุ่มประกอบด้วย 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ตอนที่ 2 ประเด็นสนทนากลุ่มเพื่อให้ข้อคิดเห็นต่อรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 3 ประเด็นสนทนากลุ่มเพื่อให้ข้อคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาข้อความในประเด็นสนทนากลุ่ม และให้ข้อคิดเห็นต่อรายละเอียดตามประเด็นสนทนากลุ่ม โดยข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในการสรุปข้อมูลทางด้านการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน

พ.ต.ต.สรช ชาติทอง

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบ หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจไทย (ระดับบุคคล) ทางความรู้ และพฤติกรรมต่าง ๆ อันมีผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดให้ข้าราชการตำรวจไทย โดยใช้บริบทการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไทย โดยผ่านสิ่งที่มาสัมผัสกับข้าราชการตำรวจไทย ได้แก่ ทางกาย ทางปาก ทางหู และทางตา

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการของข้าราชการตำรวจไทย ที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

จิตสำนึกการบริการ หมายถึง การระลึกได้ในการให้ความช่วยเหลือ การให้ความสะดวกต่างๆ ของข้าราชการตำรวจไทย ต่อประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจ โดยมีการแสดงออกทางด้านความคิดและพฤติกรรมตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ข้าราชการตำรวจไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ

องค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง การระลึกถึงหลักยึดถือปฏิบัติในการบริการ และแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการระลึกถึงหลักยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจไทยพึงมี เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการในสถานีตำรวจ ซึ่งหลักยึดถือปฏิบัติในการบริการประกอบด้วย

1.การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจแสดงการเคารพ ยกย่อง และเชิดชู สถาบันพระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ โดยนำพระจริยวัตรในขณะทรงงานและพระบรมราโชวาทมาเป็นต้นแบบยึดถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นค่านิยมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชน

2.การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง โดยยึดหลักความพอประมาณ ซื่อตรง ไม่ละโมภ โลกมาก รู้จักยับยั้งชั่งใจ และต้องไม่เอาเปรียบหรือเบียดเบียนทั้งตัวเองและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ และเข้าใจและรับรู้วิถีปฏิบัติและการดำเนินชีวิตของท่านในชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งมีทั้ง ความเหมือนและความแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

3.การช่วยเหลือประชาชน หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในการติดต่อกานบนสถานีตำรวจ ตามกำลังความสามารถของตนด้วยความรวดเร็ว และเกินกว่าความคาดหวังของประชาชน โดยทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการติดต่อกานบนสถานีตำรวจ

4. การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ หมายถึง ข้าราชการตำรวจรู้จักอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจ โดยมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สุภาพและเป็นมิตรกับประชาชนและใช้คำพูดที่สุภาพกับประชาชน ไม่ข่มขู่ คุกคาม

5. การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตำรวจ มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ มีความรู้สึกนึกคิดและปฏิบัติตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และอย่างมีเหตุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่เลือกข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้ประชาชนสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแจ้งสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการบนสถานีตำรวจให้รับทราบ

6. การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและศรัทธา หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่พนักงานสอบสวนจนสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบต่างๆ กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามความคาดหวัง ของประชาชนที่ติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและยอมรับว่าเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้ โดยข้าราชการตำรวจ มีความภาคภูมิใจ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้การทำงานประสบผลสำเร็จในการอำนวยความยุติธรรม และบริการประชาชน

7. การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม มีความตระหนักรู้และคำนึงถึงสังคมส่วนรวม โดยมีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการกระทำใดๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อส่วนรวม และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม ของประชาชน ของประเทศชาติ

8. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีคุณลักษณะ ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากรู้ เห็น สนใจติดตามความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยพยายามสืบเสาะ หมั่นศึกษาค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ใฝ่รู้ ด้วยความอุตสาหะวิริยะ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ แล้วนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจ

รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการตำรวจไทย ด้านความรู้ และพฤติกรรมที่สะท้อนถึงหลักยึดถือปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ 8 ประการ ได้แก่ 1) การเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การดำรงตนเหมาะสมและใช้ชีวิตเรียบง่าย 3) การช่วยเหลือประชาชน 4) การรู้จักควบคุมอารมณ์และใช้กิริยาวาจาสุภาพ 5) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความยุติธรรม

6) การมีความรับผิดชอบต่อนักเรียนและผู้เกี่ยวข้องและศรัทธา 7) การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนรู้ หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการเรียนรู้ที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย โดยโครงสร้างของรูปแบบการเรียนรู้ประกอบด้วย 1) กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) หลักยึดถือปฏิบัติยึดถือปฏิบัติตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ และ 4) ปัจจัยของรูปแบบการเรียนรู้

ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และบุคคลในระหว่างการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุนหรือผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินการวิจัย

เงื่อนไข หมายถึง ข้อตกลงพิเศษหรือข้อจำกัดในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) พัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
- 2) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

โดยการสนทนากลุ่มในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งตรวจสอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เท่านั้น ในเรื่องการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเรื่องรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

ประเด็นสนทนากลุ่ม

เรื่องข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนา

รูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย

วันที่ 20 เดือน เมษายน พ.ศ.2559 เวลา 13.00 - 16.00. น.

สถานที่จัดสนทนากลุ่ม ห้อง 823 ชั้น 8 อาคารพระมิ่งขวัญการศึกษาไทย (อาคาร 2)

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน

1. ดร.ปาน กิมปี

ที่ปรึกษาสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ

2. อาจารย์ ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาต่อเนื่องและอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ ศรีสุรกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาทฤษฎีการศึกษา วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

4. อาจารย์ ดร.ณัฐลักษณ์ ธาระวานิช

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการตำรวจ

5. พลตำรวจตรี ดร. กิจพิณฐ์ อุสาโห

6. พันตำรวจเอก ชยุต มารยาทตร์

รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล 6 กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตตปัญญาศึกษา

7. อาจารย์ ดร.สมสิทธิ์ อัสตรนินิ

ประธานหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษา ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

และอาจารย์ประจำหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษา ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

8. อาจารย์ ดร.ชไมพร ดิสถาพร

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัชริน ดำรงกิตติกุล

ผู้จัดการวิจัยสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น สำนักงานสนับสนุนกองทุนการวิจัย (สกว.)

10. อาจารย์ ชีรเทพ ชนไมตรี

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการสร้างสรรค์และสื่อดิจิทัล วิทยาลัยการภาพยนตร์ ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการ

11. ดร.รมย์ฤดี เวสน์

Training Specialist ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน บริษัท การบินไทยจำกัด มหาชน

12. ดร.นันทน์ช ชลายนานนท์

Regional Human Resources Manager Vita-Lcl Co. Ltd. (ICL)

แผนผังที่นั่งของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม



เริ่มการสนทนากลุ่มเวลา 13.00 น.

ตอนที่ 2 ประเด็นสนทนากลุ่มในการให้ความคิดเห็นต่อรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน)

1. ความเหมาะสมของรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ประกอบด้วย 1) กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 2) หลักยึดถือปฏิบัติยึดถือปฏิบัติตามองค์ประกอบจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย 3) เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ และ 4) ปัจจัยของรูปแบบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ?

.....

.....

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถนำรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปส่งเสริมการเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทยในระดับสถานีตำรวจ และนำไปใช้ปฏิบัติในระดับกองบังคับการ และกองบัญชาการ ได้หรือไม่ อย่างไร และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ?

.....

.....

3. การเรียนรู้ตามอรรถศาสตร์ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) และการเรียนรู้ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

(ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ มี 2 อย่างได้แก่ 1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ (1) ผู้เรียน (2) ผู้สอน (3) เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ (4) ประชาชนที่มาติดต่องาน และ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน และ (2) สภาพแวดล้อมในสถานที่อื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้)

.....

.....

5. เงื่อนไขของการนำรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) ไปใช้ มีความเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร ?

(เงื่อนไขของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) เงื่อนไขจากบุคคล ได้แก่ (1) ความพร้อมของผู้เรียน (2) ภาระงานที่รับผิดชอบของผู้เรียน (3) ระดับของการสะท้อนความคิดของผู้เรียน (4) ประสบการณ์ของผู้เรียน (5) พื้นฐานการศึกษา (6) พื้นฐานทางด้านครอบครัว (7) ปัญหาส่วนตัวของผู้เรียน (8) ความตั้งใจในการเรียนรู้ของผู้เรียน และ (9) การได้รับการยอมรับของข้าราชการตำรวจ และ 2) เงื่อนไขจากหน่วยงาน ได้แก่ (1) รางวัลและแรงจูงใจ (2) บทลงโทษทางวินัย และ (3) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา)

.....

.....

ตอนที่ 3 ประเด็นสนทนากลุ่มเพื่อให้ออกความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการใช้รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน)

6. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายตามนโยบายที่ 1 มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกการให้บริการประชาชนที่ดี โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มุ่งพัฒนาระดับบุคคล ให้มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย ให้ข้าราชการตำรวจไทยมีจิตสำนึกการให้บริการที่ดี โดยมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการให้บริการประชาชนที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และแนวทางการปฏิบัติที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายตามนโยบายที่ 2 ให้หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ กองบังคับการ กองบัญชาการที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานระดับปฏิบัติงานได้แก่ กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจได้ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ (ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน) มีจิตสำนึกการให้บริการประชาชน โดยกำหนด

เป็นแนวทางการดำเนินการไว้ในวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน และมีการถ่ายทอดเพื่อให้หน่วยงานระดับล่างมีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดเพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ และแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ?

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ฅ

รูปภาพการลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลสถานีตำรวจ

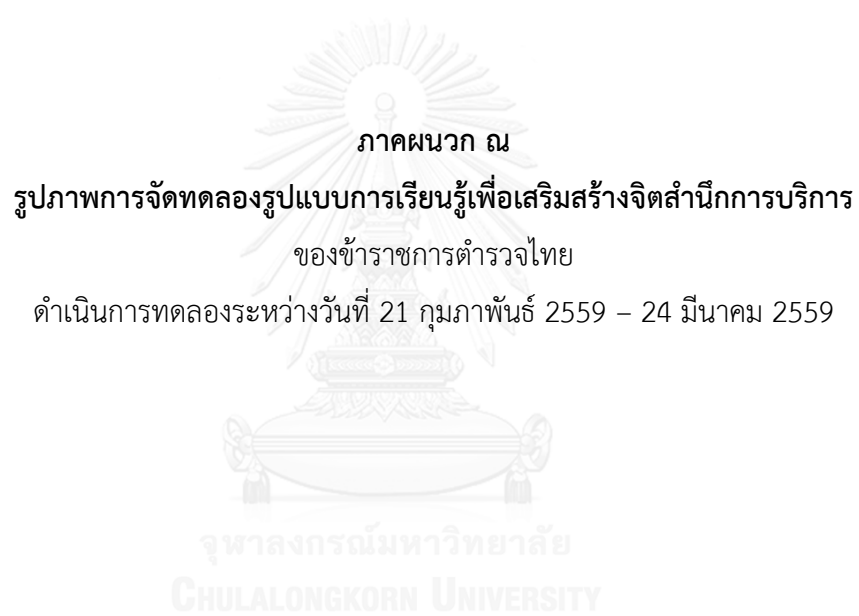
สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี
สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ สถานีตำรวจภูธรเมืองตรัง และสถานีตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 17 มีนาคม 2558 – 28 เมษายน 2558



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY







ภาคผนวก ณ

รูปภาพการจัดทดลองรูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการ

ของข้าราชการตำรวจไทย

ดำเนินการทดลองระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2559 - 24 มีนาคม 2559

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ด
รูปภาพการจัดสนทนากลุ่ม

เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของ
รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการของข้าราชการตำรวจไทย
จัดขึ้นในวันที่ 20 เมษายน 2559 เวลา 13.00 -16.00 น.ณ ห้อง 823 ชั้น 8
อาคารพระมิ่งขวัญการศึกษาไทย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

พันตำรวจตรี สรชชาติทอง เกิดเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2515 ที่จังหวัดสระบุรี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนอนุบาลสระบุรี จังหวัดสระบุรี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต จากคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป จากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี ปีการศึกษา 2544 และได้เข้าศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2553 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งสารวัตรฝ่ายอำนวยการ 2 (ทำหน้าที่งานแผนงานงานและยุทธศาสตร์) กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จนถึงปัจจุบัน