



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมนั้นต้องอาศัยข้อมูลพื้นฐานหลายประการที่สำคัญคือแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หนังสือเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม และการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งขอเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

- 1 การฝึกอบรม
 - 1.1 ความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรม
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 1.3 กระบวนการฝึกอบรม
- 2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
 - 2.1 บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
 - 2.2 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
 - 2.3 การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- 3 แนวคิดเกี่ยวกับหนังสือเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม
 - 3.1 ลักษณะเนื้อหาของหนังสือ
 - 3.2 ประโยชน์ของหนังสือ
- 4 การวิเคราะห์เนื้อหา
 - 4.1 ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหา
 - 4.2 องค์ประกอบในการวิเคราะห์เนื้อหา
 - 4.3 วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา
 - 4.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหา
 - 4.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิเคราะห์เนื้อหา
- 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์หนังสือด้านรูปแบบ
 - 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์หนังสือด้านเนื้อหา

1 การฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือความชำนาญและทัศนคติที่เหมาะสม (เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ, 2531) โดยมุ่งหวังให้คนได้เรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ (Dale S. Beroh, 1970) เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ดังนั้นการฝึกอบรมจึงหมายถึง กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคลากร สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานเข้าให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

1.1 ความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรที่สำคัญต่อองค์กรอย่างมาก ซึ่งพอสรุปความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรมได้ดังนี้ (น้อย ศิริโชติ, 2524)

1. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยป้องกันปัญหา (preventive) โดยจัดการปฐมนิเทศขึ้นเพื่อแนะนำชี้แจงให้คนงาน รู้จักระเบียบวินัยของหน่วยงาน การปฏิบัติตนในโอกาสต่าง ๆ และการปรับตนให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อม ช่วยให้บุคคลเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ทำให้ไม่มีปัญหาในการปรับตัว เมื่อตนอยู่ร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ที่ร่วมงานกัน ช่วยให้มีความกล้าและมีขวัญในการทำงาน เพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานให้สูงขึ้น
2. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยแก้ไข้ปัญหา (curative) ในการปฏิบัติงานของคนงานในแต่ละหน่วยงานนั้น คนงานแม่ประสบปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ เช่นการไม่รู้จักรใช้เครื่องมือ เครื่องใช้อื่นทันสมัย การฝึกอบรมจึงเข้าไปมีบทบาทในการช่วยแก้ไข้ปัญหาเหล่านี้ให้ลุล่วงไปได้
3. การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างวิทยาการอันทันสมัยให้กับบุคลากร ในปัจจุบันวิทยาการเจริญก้าวหน้าไปมาก มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ที่บุคลากรไม่เคยมีประสบการณ์หรือการเรียนรู้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้อีกชั้นหนึ่ง แต่ในขณะที่ทำงานไม่สามารถกลับไปเรียนในโรงเรียนได้ การฝึกอบรมจึงมีบทบาทเข้ามาช่วยเหลือในด้านนี้โดยตรง
4. การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่ายได้มาก เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น ภายใต้งบประมาณจำกัด และจะมีการฝึกอบรมเฉพาะบางหัวข้อที่ต้องการเสริมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เท่านั้น จึงไม่ต้องลงทุนมากมาย และใหญ่โตเท่ากับการเรียนการสอนในโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด

5. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์โดยไม่ต้องเสียเวลาการทำงานปกติมากจนก่อให้เกิดการทิ้งงานหรือเสียนงาน
6. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีก่อให้เกิดความสามัคคีธรรม ชั้นระหว่างบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากการฝึกอบรมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีประโยชน์ในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
7. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากร หรือคนงานได้มีโอกาสพัฒนาและบุคลิกภาพของตนเอง ตลอดจนพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำ ซึ่งเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในบางตำแหน่ง ซึ่งต้องอาศัยคุณสมบัติด้านนี้
8. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยให้บุคลากร หรือคนงานของหน่วยงานมีความเชื่อมั่นในตนเองมีความพร้อมที่จะทำงาน กล้าเผชิญกับอุปสรรค และสามารถตัดสินใจได้คล่องแคล่วว่องไวยิ่งขึ้น
9. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีพ ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคล ในหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบัน
10. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยเหลือนักเรียนที่ลาออกกลางคัน เพราะอุปสรรคต่าง ๆ ไม่สามารถเรียนต่อได้ แต่จำเป็นต้องเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ในงานอาชีพที่ตนยังไม่มีความพร้อมและความมั่นใจ ให้มีความพร้อมและความมั่นใจในการเข้าปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

เห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร จากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในด้านต่าง ๆ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนการปรับตัวขององค์กรตามสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร การฝึกอบรมจะทำให้บุคคลในองค์กรมีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพ ตามต้องการ อย่างไรก็ตามความสำคัญในการฝึกอบรมแต่ละครั้งจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และการฝึกอบรมเป็นเพียงหนทางแก้ปัญหาทางหนึ่งในหลาย ๆ ทางเท่านั้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

กุลธน ธนาพงศธร (2532) กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยแบ่งการพิจารณาเป็น 2 ด้าน คือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์กร การที่องค์กรหนึ่ง ๆ ยินยอมเสียเงิน เสียเวลา จัดให้มีโครงการฝึกอบรมขึ้นนั้นย่อมมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างควบคู่กัน ดังนี้

- 1.1 เพื่อจัดวางระบบและมาตรฐานในการทำงานขององค์กร
- 1.2 เพื่อสอนแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม หรือดีที่สุดแก่บุคลากรของ
องค์กร
- 1.3 เพื่อเสริมขวัญ ทศนคติ และความสนใจในการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
- 1.4 เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานของบุคลากรให้ได้รับผลผลิตสูงสุด
- 1.5 เพื่อฝึกฝนบุคลากรเตรียมไว้เพื่อความเจริญก้าวหน้าของงาน และการเพิ่ม
ขยายองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม
ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมใด ๆ ก็ตามย่อมต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลาย ๆ อย่าง ดังนี้
 - 2.1 เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน
 - 2.2 เพื่อพัฒนาทักษะหรือฝีมือในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
 - 2.3 เพื่อให้เข้าใจในนโยบายและเป้าหมายขององค์กรจะสามารถปฏิบัติและปฏิบัติ
งานได้ถูกต้อง
 - 2.4 เพื่อพัฒนาทัศนคติและบุคลิกภาพ ให้ถูกต้องดีงาม และเหมาะสมยิ่งขึ้นจะได้เกิด
ความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.5 เพื่อฝึกฝนความสามารถในการใช้ดุลยพินิจ ในการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้นอีกทั้งเพื่อ
เรียนรู้งานในหน้าที่ จะได้ลดการเสี่ยงอันตราย ที่อาจเกิดได้จากการทำงาน

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาองค์กร และเพื่อพัฒนาบุคคลดังกล่าวจะต้องมีความสัมพันธ์กันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรและวัตถุประสงค์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ให้บุคคลมีความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองนั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดในตัวบุคคล 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ (cognitive domain) ได้แก่ความรู้ ความเข้าใจการนำไปใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์
2. ด้านทัศนคติ (affective domain) ได้แก่ ความรู้สึก การปรับตัว ค่านิยม เป็นต้น

3. ด้านทักษะ (psychomotor domain) ได้แก่ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ความเชี่ยวชาญในอาชีพนั้น ๆ (นอย ศิริโชติ, 2524)

การกำหนดวัตถุประสงค์จะต้องพิจารณาจากผลการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจง กระชับและมีความเป็นไปได้ด้วย วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะเป็นแนวทางที่จะทำให้การฝึกอบรมบรรลุผล และสามารถใช้เป็นแนวทางที่ช่วยวัดและประเมินผลการฝึกอบรมภายหลังที่ได้มีการฝึกอบรม

1.3 กระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม เป็นวิธีการดำเนินการฝึกอบรมที่มีลำดับขั้นตอนมีตามสัมพันธ์และต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้แบ่งขั้นตอนในกระบวนการฝึกอบรมแตกต่างกันออกไปบางท่านก็แบ่งเป็นขั้นตอน บางท่านก็แบ่งเป็นขั้นตอนหลักไม่กี่ขั้นตอน จากการศึกษาพบว่า กระบวนการฝึกอบรมที่เสนอนั้นมีหลักการลำดับขั้นตอนไม่แตกต่างกัน

โรซาลิน เอล โรกอฟ (Rosalind L. Rogoff, 1987) ได้เขียนระบบการฝึกอบรม และการพัฒนาแบบวงล้อการฝึกอบรมในหนังสือ The Training Wheel ว่าวงล้อการฝึกอบรมมี 4 ขั้นตอน คือ

1. การรวบรวมข้อมูล (Gather Data) เป็นขั้นตอนเพื่อค้นหาว่าใครทำอะไรและทำไม เพื่อการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนา
2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analyze Data) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายนาม บุคลากร ลักษณะการทำงาน หน้าที่รับผิดชอบ ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและการพัฒนา
3. การสรุปผล (Develop Solution) เป็นขั้นตอนการพัฒนาอุปกรณ์การสอน การสร้างหลักสูตร การเลือกเทคนิคการฝึกอบรมและการพัฒนา และการเขียนแบบประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา
4. การปฏิบัติการ (Take Action) เป็นขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรมรวมถึงการประเมินผลการฝึกอบรม

ขั้นตอนของระบบการฝึกอบรม

วินิจ ทรงประทุม และอาชวัน วายวานนท์ (2520) ได้แบ่งระบบการฝึกอบรมออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ๆ และ 15 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนความต้องการของระบบฝึกอบรมประกอบด้วย

1. การกำหนดความต้องการทางการฝึกอบรมและพัฒนา
2. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงาน
3. การคัดเลือกและการเขียนวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
4. การสร้างอุปกรณ์ประเมินการฝึกอบรม
5. การสร้างเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม

ขั้นตอนการพัฒนาระบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. การเลือก และการจัดลำดับเนื้อหาหลักสูตร
2. การเลือกและการใช้กลยุทธ์การฝึกอบรม
3. การเลือกเครื่องช่วยในการฝึกอบรม
4. การพิจารณาความต้องการอุปกรณ์การฝึกอบรม
5. การผลิตเอกสารการฝึกอบรม
6. การเลือกวิทยากร
7. การเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นตอนการทำให้ระบบการฝึกอบรมสมบูรณ์ประกอบด้วย

1. การประเมินระบบการฝึกอบรม
2. การใช้เกณฑ์การวัดผลและการวิเคราะห์
3. การติดตามผลผู้สำเร็จการฝึกอบรม

ลีโอนาร์ด แนดเลอร์ (Leonard Nadler, 1982) ได้สร้างระบบการฝึกอบรมและการพัฒนาเรียกว่า The Critical Events Model โดยกำหนด 9 ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร (Identify the Needs of the Organization)
2. กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ (Specify Job Performance)
3. กำหนดความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในองค์กร (Identify Learner)

4. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (Determine Objectives)
5. สร้างหลักสูตร (Build Curriculum)
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม (Select Instructional Strategies)
7. เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม (Obtain Instruction Resources)
8. ดำเนินการฝึกอบรม (Conduct Training)
9. ประเมินผล และติดตามผลการฝึกอบรม และป้อนกลับระบบการฝึกอบรม

(Evaluation and Feedback)

สมาคมการศึกษาผู้ใหญ่แห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (สมหวัง พิริยานุวัฒน์และคณะ, 2529 : อ้างถึงใน เฉลิมฤทธิ์ แก้วสิมมา, 2538) ได้เสนอกระบวนการฝึกอบรมไว้ 11 ขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
3. การเลือกและจัดลำดับเนื้อหาในหลักสูตร
4. การกำหนดเทคนิควิธีในการฝึกอบรม
5. การกำหนดอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
6. การผลิตเอกสารในการฝึกอบรม
7. การคัดเลือกวิทยากร
8. การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม
9. การกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน
10. การสร้างเครื่องมือสำหรับการประเมินระบบการฝึกอบรม
11. การประเมินโครงการฝึกอบรมและติดตามผล

2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

งานฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลกับระบบอื่น ๆ ขององค์กร การฝึกอบรมจึงมีบทบาทต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรในหลาย ๆ ด้าน (ชูชัย สมितिโกร, 2537) ดังนั้นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ และมีความผูกพันกับบทบาทของงานฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมกระบวนการฝึกอบรม และสามารถใช้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม การเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีไม่ใช่ของง่ายเป็นงานที่ต้องการ

บุคคลที่มีคุณสมบัติบางอย่าง ซึ่งจำเป็นต้องปลูกฝังหรือฝึกฝนให้มีขึ้น เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ขจรศักดิ์ หาญณรงค์, 2529)

2.1 บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการฝึกอบรม มีภารกิจหลายอย่างเพื่อให้โครงการฝึกอบรมดำเนินไปได้ และสำเร็จด้วยดี ซึ่งในการนี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ให้ดีที่สุด

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2527) ได้สรุปหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีหน้าที่ในการพัฒนาผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยวิธีการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น Pinto & Walker (1978 : อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร, 2537) จำแนกบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs analysis) โดยการใช้แบบสำรวจ และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ และประเมินความคิดเห็นต่าง ๆ ของพนักงาน
2. กำหนดแนวทางการฝึกอบรมที่เหมาะสมโดยการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ เช่น โปรแกรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง วิดีทัศน์ การเรียนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ การฝึกอบรมที่เน้นกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น
3. ออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม ได้แก่ การออกแบบโครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม การประยุกต์ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้มาใช้ในการฝึกอบรมการกำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินผล และการเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม
4. สร้างและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม ได้แก่ การจัดทำบทบรรยาย สไลด์ คู่มือการฝึกอบรม ผลงานทางศิลปะและวัสดุสำหรับการฝึกอบรมอื่น ๆ
5. จัดหาและประเมินคุณภาพของวิทยากรภายในองค์กร รวมทั้งการฝึกอบรมผู้ที่ จะรับหน้าที่เป็นวิทยากรในอนาคต
6. จัดหาและประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์กร ซึ่งได้รับการว่าจ้างหรือเชื้อเชิญให้มาเป็นวิทยากรหรือที่ปรึกษาของการฝึกอบรม

7. บริหารจัดการงานด้านธุรการของหน่วยงาน เช่น การจัดทำงบประมาณ การจัดระบบการทำงาน การบรรจุเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม การเสนอแผนการฝึกอบรม การวางแผนการทำงานในอนาคต เป็นต้น
8. วางแผนและให้คำปรึกษาด้านการพัฒนานุเคราะห์ เช่น ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เป็นรายบุคคลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาอาชีพการทำงาน การทำบันทึกการเข้าร่วมการฝึกอบรมของพนักงาน เป็นต้น
9. ช่วยเหลือการฝึกอบรมในงาน (on-the-job Training) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้จัดการหรือหัวหน้างานในการฝึกอบรม ซึ่งให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติงานจริง ๆ การวิเคราะห์ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน และการพิจารณาปัญหาของการปฏิบัติงาน เป็นต้น
10. ช่วยเหลือการฝึกอบรมในห้องเรียน เช่น การควบคุมวัสดุอุปกรณ์ การบรรยาย การนำอภิปราย เป็นต้น
11. วิจัยค้นคว้าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น การแปลผลและเสนอสถิติและข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การทำรายงานหรือบทความ และการออกแบบวิธีการรวบรวมข้อมูล เป็นต้น
12. เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตนเอง เช่น การเข้าร่วมการสัมมนาหรือการประชุมทางวิชาการ การติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านการฝึกอบรม เป็นต้น
13. รักษาสัมพันธภาพในการทำงานกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ เช่น การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ร่วมปรึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนานุเคราะห์ เป็นต้น
14. มีส่วนร่วมในการพัฒนากลุ่มและองค์การได้แก่ การประยุกต์เทคนิคต่าง ๆ เช่น การพัฒนาทีม การประชุมกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มและองค์การ

นาย ศิริชาติ (2524) ได้กำหนด บทบาทและหน้าที่ที่ควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยแบ่งได้ดังนี้

1. หัวหน้าโครงการฝึกอบรม ในฐานะหัวหน้าโครงการจะต้องรับผิดชอบโครงการฝึกอบรมนั้น ๆ ในทุกด้าน

หัวหน้าโครงการฝึกอบรมมีหน้าที่สำคัญดังต่อไปนี้

1.1 การวางโครงการฝึกอบรม คือจะต้องวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร หรือหน่วยงานนั้น ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต จากนั้นก็นำข้อมูลมาจัดทำหลักสูตร และกำหนดแนวทางในการอบรมเป็นรายวิชา ให้เหมาะสมและจะต้องประสานงานกับวิทยากรอย่างใกล้ชิด

1.2 บริหารโครงการ จัดแบ่งสายงานการทำงานตลอดจนดำเนินการต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- เสนอโครงการฝึกอบรมต่อผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบ
- เตรียมกิจกรรมทดแทน กรณีที่วิทยากรไม่สามารถมาได้
- จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ รวมทั้ง สถานที่ในการฝึกอบรม อุปกรณ์และสิ่ง

อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่วิทยากร

- เสนอโครงการต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- คัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม และจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ

- ให้บริการแก่วิทยากร และผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อวิทยากร และติดต่อผลงาน
- เป็นผู้สังเกตการณ์ การฝึกอบรมในทุก ๆ ด้าน
- เป็นผู้วินิจฉัยวิธีการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมที่รับ

ผิดชอบอยู่

1.3 ทำหน้าที่เป็นผู้สอนในโครงการฝึกอบรมที่รับผิดชอบอยู่

1.4 ประเมินผลและติดตามโครงการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ

2. ผู้ประสานงาน จะมีบทบาทเป็นผู้ช่วยหัวหน้าโครงการฝึกอบรม ซึ่งมีหน้าที่ฝึกอบรมฝ่ายต่าง ๆ เช่น

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารโครงการ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับลงทะเบียน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายเอกสารสิ่งพิมพ์
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อวิทยากร

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและการบัญชี
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ เป็นต้น

สมคิด บางโม (2538) ได้ให้บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. กำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมตามความต้องการขององค์กรโดยรับผิดชอบที่จะ
 ด้หาความจำเป็นในการฝึกอบรม จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหา เทคนิค การฝึกอบรม การดำเนินการ
 การฝึกอบรม และการติดตามประเมินผล
2. การเป็นวิทยากรในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา
 สามารถเป็นวิทยากรได้
3. บริหารงานฝึกอบรม รับผิดชอบตั้งแต่เตรียมสถานที่ ติดต่อกับวิทยากร เสนอ
 โครงการ ของงบประมาณ ควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ จัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ควบคุมพนักงานและคนงาน
4. การเป็นที่ปรึกษา หน่วยงานฝึกอบรมต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาขององค์กรอาจ
 ให้คำปรึกษาในลักษณะดังนี้
 - ช่วยวิเคราะห์ปัญหาขององค์กร
 - ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในด้านการฝึกอบรม
 - ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร
5. การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นผู้ชักจูง
 ให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ขององค์กร

สมชาติ กิจยรรยง (2537) ได้แบ่งบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยแยกเป็น 2 บทบาท ดังนี้

1. บทบาทหลัก เป็นบทบาทที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกคนจะต้องทำเพื่อให้
 โครงการฝึกอบรมดำเนินไปได้ประกอบด้วยงานต่าง ๆ 4 อย่างคือ
 - 1.1 ผู้วางแผนการฝึกอบรม (Program Planner) จะดำเนินการวางแผนในเรื่อง
 ต่าง ๆ เช่น
 - ในด้านการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - กำหนดจุดมุ่งหมาย เพื่อจะได้กำหนดเนื้อหา กิจกรรมได้ชัดเจน
 - จัดทำเนื้อหาและกิจกรรมให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย

- ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน อาหาร สถานที่ เครื่องมือ-อุปกรณ์
บริการรถรับ-ส่ง วิทยากร ลงทะเบียน พิธีเปิด-ปิด บันทึกลงต่าง ๆ ฯลฯ

1.2 เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม (Program Manager) คือ ดูแลการฝึกอบรมให้เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้ เช่น

- เป็นผู้ให้บริการ (Facilitator)
- เป็นผู้ประสานงานในทุก ๆ ฝ่าย
- สามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้

1.3 เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมในโครงการ (Program Instructor) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีต้องเป็นผู้สอน วิทยากร หรือผู้นำกิจกรรมในโครงการฝึกอบรมด้วย

1.4 ผู้ประเมินโครงการฝึกอบรม (Program Evaluator)

2. บทบาทอื่น ๆ มีดังต่อไปนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรจะเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาโดยเฉพาะพฤติกรรมที่เป็นหลักในการฝึกอบรมนั้น ๆ

2.2 ถ้าไม่สามารถเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมได้สมบูรณ์ ก็ควรเป็นผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ หรือมีความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างดีพอ

2.3 เป็นผู้สร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม โดยเฉพาะบรรยากาศในการเรียนรู้ บรรยากาศของความเป็นกันเอง

2.4 เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสัมพันธ์ในปัจจุบัน และอนาคตของเรื่องฝึกอบรม

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2527) ได้แบ่งบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่รวบรวมได้จากความคาดหวังและผู้ที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 บทบาทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ผู้ชำนาญการเรียนรู้ การเป็นผู้ชำนาญการเรียนรู้ หมายถึงการดูแลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ ในระหว่างและหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ โดยการดำเนินการตามกระบวนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด เริ่มตั้งแต่การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตร การจัดการฝึกอบรม การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม และทำหน้าที่วิทยากร หรือ ผู้อำนวยการกลุ่มในบางโอกาส

2. ผู้บริหารโครงการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ ในการจัดดำเนินการฝึกอบรมมีบทบาทเป็นผู้บริหารในโครงการฝึกอบรม แต่ละโครงการดำเนินไปได้สำเร็จดังวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำเป็นต้องมีความสามารถในการบริหารโครงการนับตั้งแต่การวางแผน และกำหนดขั้นตอนในการจัดโครงการงบประมาณค่าใช้จ่าย กำหนดผู้รับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ รวมถึงต้องมีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเตรียมและการจัดดำเนินการฝึกอบรมด้วย ในระหว่างที่จัดดำเนินการฝึกอบรมนั้นผู้บริหารโครงการจะต้องควบคุมดูแล ให้การฝึกอบรมดำเนินไปดังที่กำหนดไว้ โดยเรียบบรรยากาศที่สำคัญของผู้บริหารโครงการคือ การดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและสร้างสัมพันธภาพกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากร เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้มากที่สุด

3. ผู้ช่วยแก้ปัญหา บทบาทที่สำคัญอีกบทบาทหนึ่งของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือ บทบาทในการเป็นผู้ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประเทศชาติ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ เน้นเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมให้เป็นประโยชน์และสนับสนุนนโยบายของประเทศ

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยเฉพาะที่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรม ควรจะต้องมองการณ์ไกล นอกเหนือจากการจัดดำเนินการฝึกอบรมแต่ละโครงการแล้วควรจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานของทั้งหน่วยงานเป็นส่วนรวมด้วย นำส่วนที่สามารถแก้ปัญหาหรือพัฒนาผู้ปฏิบัติงานได้ด้วยวิธีการฝึกอบรมมาพิจารณา เพื่อจัดดำเนินการฝึกอบรมตามลำดับความสำคัญและความจำเป็น และนำเสนอส่วนที่แก้ไขหรือพัฒนาได้ด้วยวิธีอื่น ๆ ไปยังฝ่ายบริหารต่อไป

บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้ง 3 ประการข้างต้น เป็นบทบาทสำคัญที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องปฏิบัติให้ได้ดีที่สุด เพื่อทำให้งานในความรับผิดชอบดำเนินไปได้ดีและมีประสิทธิภาพสูง อย่างไรก็ตามวิธีการที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะปฏิบัติตามบทบาทได้เหมาะสมและมากน้อยเพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้วย

2.2 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

การที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะปฏิบัติตามบทบาทได้เหมาะสมและมากน้อยเพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้วย คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ได้แก่ คุณสมบัติต่อไปนี้

1. มีความรู้ในหลักวิชาการฝึกอบรมและวิชาที่เกี่ยวข้อง
2. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม
3. มีทัศนคติที่ดีต่องานฝึกอบรม
4. มีความรับผิดชอบ
5. มีความก้าวหน้ากระตือรือร้นหาความรู้
6. ทนต่อเหตุการณ์
7. มีความจริงใจ
8. อุดม ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็น
9. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์
10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
11. เป็นนักบริหารที่ดี
12. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
13. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
14. มองการณ์ไกล
15. มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
16. มีศิลป์ในการพูด การถ่ายทอดความคิด
17. พึ่งตนเอง

น้อย ศิริโชติ (2524) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ควรจะมีได้แก่

1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ และขบวนการในการจัดการฝึกอบรม และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในองค์กร หรือหน่วยงานได้ เพื่อจะได้จัดโครงการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับระบบนั้น ๆ
3. สามารถประสานงาน ติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ได้ดี มีความสามารถในการสื่อความหมายที่ดี

4. ตรงต่อเวลา
5. อุทิศตนเพื่อส่วนรวมและรู้จักพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
6. มีความรู้ในเรื่องเทคนิคการฝึกอบรมชนิดต่าง ๆ เป็นอย่างดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
8. มีความสามารถในการรับฟัง ถามและตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ
9. มีจิตใจกว้าง และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
10. มีความสนใจในงานวิชาการ และงานวิจัย

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2529) ได้กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีควรประกอบด้วย
 สิ่งต่อไปนี้

1. เป็นผู้มีความอดทนสูง อดทนตั้งแต่การนำเอาความคิดที่อาจยังไม่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปด้วยการผลักดัน หรือเสนอความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงและแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อดทนต่อผลที่เกิดจากการอบรม และต้องใจเย็นต่อคำวิพากษ์วิจารณ์
2. จะต้องรู้จักการวางตนให้เป็นที่เชื่อถือและศรัทธาแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการวางคนให้เหมาะสม ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งในแง่ความประพฤติและความตื่นตัวที่จะแสวงหาความเจริญก้าวหน้า
3. จะต้องเป็นผู้ที่ไม่หาความรู้ทางวิชาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ
4. มีมนุษยสัมพันธ์ดี และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ถูกต้อง
5. มีความสามารถในการเลือกสรรบุคคลที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงาน

งานฝึกอบรมจะดำเนินไปด้วยดี ถ้าได้รับความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและทุกคน
 หน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือการจัดการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์และทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 เกิดการเรียนรู้ จะต้องมั่นใจได้ว่า โครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นสนองความต้องการและเป็นความจำเป็นของ
 หน่วยงานผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นอยู่โดยจะต้องมองถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาวของผู้เข้า
 รับการฝึกอบรมและของหน่วยงาน บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับหน้าที่ของหน่วยงาน
 หรือองค์การฝึกอบรม

2.3 การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

จากบทบาทหน้าที่ และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเห็นได้ว่า ตำแหน่ง
 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นตำแหน่งที่ต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้านทั้งในด้าน ความรู้
 ด้านการฝึกอบรม จิตวิทยา การใช้สื่ออุปกรณ์ เทคนิคการเรียนการสอน ตลอดจนงานการบริหารและการจัดการ

เป็นต้น ดังนั้นการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับงานฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับหน่วยงานฝึกอบรม
เครือข่าย ลี้มอริซาด (2531) ได้เสนอเกณฑ์การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมดังนี้

1. ต้องมีความเป็นเลิศทางด้านทักษะและความรู้ร่วมกัน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีหน้าที่เป็น
วิทยากรต้องมีความรู้และเชี่ยวชาญในหัวข้อวิชาที่สอนกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึก
ว่าวิทยากรไม่มีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับเรื่องที่สอน หรือเกี่ยวกับองค์การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำงาน ผู้เข้ารับ
การฝึกอบรมจะหมดความต้องการที่จะเรียนรู้ เกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเป็นลำดับที่หนึ่ง เท่ากับร้อยละ 50
2. ต้องมีความสามารถขั้นหลัก และเทคนิคการเรียนการสอนได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์
ของหัวข้อที่จะทำการฝึกอบรม เวลา สถานที่ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อช่วยให้การเรียนรู้ได้ผลมากขึ้น
เทคนิคการเรียนการสอน เช่น การบรรยาย การใช้กรณีตัวอย่าง การแสดงบทบาทสมมุติ การให้ทำแบบฝึก
หัดและโปรแกรมการเรียนการสอนด้วยตนเอง เกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเป็นลำดับที่สองเท่ากับร้อยละ 20
3. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับองค์การและลักษณะการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและหรือ
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สามารถกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา สามารถสร้างแบบการทดลอง
เพื่อรวบรวมข้อมูลได้ถูกต้อง มีความรู้ทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งความรู้และทักษะเหล่านี้จะเป็นระบบ
การทำงานที่สำคัญในการพิจารณาความสามารถของการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนา และ
การประเมินผลโครงการ เกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเป็นลำดับที่สองเท่ากับ ร้อยละ 20 เช่นเดียวกับเกณฑ์ข้อ
2
4. ต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม การแต่งกาย รูปร่าง และท่าทางควรให้สุภาพสะอาดเรียบร้อย
การแต่งกายดีจะช่วยเสริมบุคลิกและเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างศรัทธาในเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมให้เกิดแก่
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แต่แรกเห็น ต้องมีบุคลิกที่คล่องแคล่ว เพียบพร้อมทำงานอย่างเป็นระบบ มีการ
เตรียมการล่วงหน้าในเรื่องเกี่ยวกับคำถามและปัญหาที่จะได้พบ ปรับตนเองได้เหมาะสมกับสถานการณ์
ต่าง ๆ สามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ต้องเป็นบุคคลที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการมีมนุษย์
สัมพันธ์เคร่งครัดต่อระเบียบตรงต่อเวลา เลือกลงอุปกรณอย่างถูกต้อง สุขุมรอบคอบเมื่อมีภาวะกดดัน
กระตือรือร้นต่อเหตุการณ์หรือความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องและนำความรู้ถ่ายทอดให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้
ความทัดเทียมเสมอภาคกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนและเคร่งครัดต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ปฏิบัติตาม
หน้าที่ที่รับผิดชอบ เกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเป็นลำดับสาม เท่ากับร้อยละ 10 ดูแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2 แสดงเกณฑ์การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

สรุปได้ว่า งานฝึกอบรมเป็นงานที่มีความหลากหลาย และละเอียดอ่อน เกี่ยวข้องกับศาสตร์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น การบริหารการจัดการ จิตวิทยาการเรียนการสอน เทคนิควิธีการเรียนการสอน การบริหารงานบุคคล ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ในด้านต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจึงเป็นบุคคลที่มีภูมิหลังมาจากหลายสาขาวิชาทั้งในด้าน จิตวิทยาอุตสาหกรรม การบริหารงานบุคคล ด้านการเรียนการสอน ตลอดจนเทคโนโลยีการศึกษา และอื่น ๆ การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานฝึกอบรมได้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน และหากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีคุณสมบัติที่ดี และสามารถแสดงบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ย่อมจะทำให้งานฝึกอบรมของหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นที่ยอมรับของทุก ๆ ฝ่าย

3. หนังสือเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม

หนังสือ หมายถึงเอกสารสิ่งพิมพ์ที่มุ่งให้ความรู้ เนื้อหาสาระสำคัญของการเขียน (Carter V. Good, 1973) ซึ่งรวบรวมความรู้ ศิลปวิทยาการเพื่อสื่อสารไปยังผู้อ่าน สอดคล้องกับ สมพร มั่นตะสูตร (2534) ที่แบ่งประเภทของหนังสือออกเป็น 2 ประเภท คือ หนังสือสารคดี และหนังสือบันเทิงคดี ที่ว่าหนังสือสารคดี หมายถึงหนังสือที่แต่งขึ้นเพื่อให้ความรู้และข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ เป็นเรื่องมีสาระ มีคุณค่าทางสติปัญญา เป็นเรื่องทางวิชาการพื้น (เจือ สตะเวทิน, 2517) หรือเป็นหนังสือที่เขียนเพื่อวิทยาการ โดยตรงที่ผู้แต่งมีความจำนงเรียบเรียงขึ้นเพื่อประโยชน์แก่คนในวิชาชีพของตนยิ่งกว่ามีเจตนาอย่างอื่น

(บุญเหลือ เทพยสุวรรณ, 2514) คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2524) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าหนังสือ ว่าเป็นหนังสือวิชาการที่แต่งขึ้นโดยอาศัยความรู้จากการศึกษาค้นคว้าหรือวิจัย สามารถใช้เป็นตำราหรือหนังสืออ่านประกอบการศึกษาให้หนังสือประกอบการเรียนรู้ หรือใช้ศึกษาด้วยตัวเอง มีเนื้อหาสมบูรณ์ ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ หนังสือในที่นี้จึงหมายถึง งานเขียนที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความรู้ในทางวิชาการ ซึ่งนภลัย สุวรรณธาดา (2532) ได้ให้ความหมายของหนังสือวิชาการว่าเป็น งานแต่งงานเรียบเรียง เพื่อใช้ประโยชน์ทางวิชาการ ใช้เป็นคู่มือหรือศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้นหนังสือเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมจึง หมายถึงหนังสือเฉพาะสาขาวิชา ที่มุ่งให้ความรู้ แนวคิด หลักการ กระบวนการด้านการฝึกอบรม ที่เรียบเรียงมีระบบคือมีการเข้าปกเียบเล่มเรียบร้อย มีสารบัญแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาอย่างชัดเจน ใช้อักษรตัวพิมพ์และมีการเผยแพร่

3.1 ลักษณะเนื้อหาของหนังสือที่ดี

ลักษณะเนื้อหาของหนังสือที่ดีควรจะเน้นความถูกต้องในด้านเนื้อหา การใช้ภาษา ความสมบูรณ์ลึกซึ้งของเนื้อหาวิชา และรูปแบบของการเขียน ซึ่งลักษณะทางเนื้อหาของหนังสือที่ดี มีดังนี้ (ปรีชา ทิชนพงษ์, 2536)

1. มุ่งเน้นให้ความรู้ ความคิดเป็นสำคัญ โดยไม่สนกับความเพลิดเพลินของผู้อ่านแต่หากผู้อ่านเกิดความเพลิดเพลินเองถือเป็นผลพลอยได้
2. เนื้อหามีสาระประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามความต้องการของผู้ใช้
3. ความรู้ ซึ่งเป็นเนื้อหาของหนังสือวิชาการเรื่องใดก็ตาม จะต้องเป็นความรู้ที่คนในวงวิชาการเดียวกันรับรองแล้ว ถ้ามีข้อความใด หรือข้อความรู้ใดยังอยู่ในระหว่างการโต้แย้งจะต้องบอกถึงความคิดที่โต้แย้งเหล่านั้นไว้
4. มีการลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน แบ่งหัวข้อใหญ่และหัวข้อย่อยออกตามความเหมาะสม มุ่งให้ความสะดวกแก่ผู้อ่านในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาในงานเขียนเรื่องนั้นเป็นสำคัญ

3.2 ประโยชน์ของหนังสือ

หนังสือหรืองานเขียนทางวิชาการมีประโยชน์ต่อผู้อ่านและผู้เขียนหลายประการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งนภลัย สุวรรณธาดา(2532)ได้กล่าวถึงตำราและเอกสารทางวิชาการไว้พอสรุปได้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อผู้อ่าน มีผู้อ่านหลายกลุ่ม กลุ่มนักเรียนนักศึกษาอาจนำผลงานไปประกอบการศึกษา นักวิชาการสามารถศึกษาผลงานของผู้อื่นเพื่อให้ได้ความรู้ความเข้าใจในวิชาการด้าน

ต่างๆ อันที่จะนำไปใช้ประโยชน์แก่ตนเอง งานวิชาการที่ดีจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านได้รับเป็นสำคัญ

2. ประโยชน์ต่อผู้เขียน งานเขียนวิชาการที่ดีสามารถนำไปประเมินเพื่อปรับตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งประโยชน์ข้อนี้เป็นแรงจูงใจอย่างสูงต่อนักวิชาการ นอกจากนี้ การเขียนงานวิชาการยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มพูนสติปัญญาของตนและมีความริเริ่มสร้างสรรค์

3. ประโยชน์ต่อหน่วยงาน หน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้งานวิชาการจะมีการสนับสนุนให้มีการค้นคว้าวิจัย เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาดำเนินงานของตน ซึ่งทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาเป็นที่น่าเชื่อถือ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นระเบียบวิธีวิจัยประเภทหนึ่งในการแจกแจง รายละเอียดของลักษณะเนื้อหาออกมา โดยการจัดกระทำข้อมูลอย่างมีหลักเกณฑ์ และกำหนดขั้นตอนอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์เนื้อหาใช้ในการวิจัยทางการสื่อสาร จากองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ Berto (1960) และ Roger (1969) ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้มี 6 องค์ประกอบด้วยกัน คือ แหล่งสารหรือ (Source or Sender) ผู้ส่งสาร สาร (Message) ช่องทางการส่งสาร (Channel) ผู้รับสาร (Receiver) ผลที่เกิดจากการสื่อสาร (Effect) และปฏิกิริยาตอบกลับ (Feed back) การวิเคราะห์เนื้อหาจะใช้กับองค์ประกอบตัวที่ 2 คือ สาร ซึ่งหมายถึงเนื้อหาสาร หรือเรื่องราวที่ส่งออกมา เช่น ความรู้ ความคิด บทเพลง ข้อเขียน ภาพ ฯลฯ โดยการพิจารณาการแจกแจงลักษณะของสาร (สรวรรวี คชาชีวะ, 2525) และสามารถวิเคราะห์ไปยังผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ตลอดจนผล และปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสารด้วยการวิเคราะห์ เนื้อหาในที่นี้คือ ศึกษาถึงเนื้อหา ความรู้ ของเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม ตัวเนื้อหานับเป็นสิ่งที่คงที่เปิดเผยเป็นผลต่อสาธารณะ และถูกสร้างมาอย่างเป็นระบบตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนั้นถ้าเอาตัว "เนื้อหา" หรือ "ตัวหา" มาวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วน เราก็อาจจะหาข้อสรุป เกี่ยวกับความหมาย จุดมุ่งหมาย ลักษณะและขอบเขตของเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม

4.1 ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหา

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์การวิเคราะห์เนื้อหาไว้ดังนี้ คือ เบร์นาร์ต เบร์เรลสัน (Bernard Berelson, 1971) กล่าวถึงการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ว่า การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิคการวิจัยอย่างหนึ่งเพื่ออธิบาย เนื้อหาสาระของการสื่อความหมายอย่างมีหลักเกณฑ์ มีระบบและสามารถอธิบายในเชิงปริมาณได้ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คาร์เนย์ (Carney, 1972) ที่ว่าการ

วิเคราะห์เนื้อหาคือ วิธีการที่ใช้ในการศึกษาเนื้อหาสาระของเอกสารอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์และกำหนด ขั้นตอนอย่างมีระบบ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ดอร์วิน พี คาร์ทไรท์ (Dorwin P. Cartwright, 1969) ที่สรุปว่า การวิเคราะห์เนื้อหาและการลงรหัส (Content - Analysis and Coding) เป็นวิธีสำหรับพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีความเป็นปรนัย เป็นระบบและสามารถวัดปริมาณเป็นตัวเลขได้ ดับเบิลยู คลาสัน (W.E. Clason, 1973) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาว่า นอกจากจะใช้สำหรับการพรรณนาเนื้อหาอย่างเป็นปรนัย เป็นระบบและแสดงปริมาณเป็นตัวเลขได้แล้ว ยังใช้พรรณนาเนื้อหาที่ปรากฏอย่างชัดเจนด้วย

อุทุมพร จามรมาน (2526) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ว่า เป็นเทคนิคในการวิจัยที่ใช้บรรยายเนื้อหาที่สื่อความหมายกันได้อย่างมีระบบตีความเป็นตัวเลขได้ และมีความเป็นปรนัย

สนั่น ปัทมะทิน (2520) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ว่า เป็นวิธีการที่ต้องสร้างเกณฑ์ขึ้นมา ซึ่งจะออกมาในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบด้วยถ้อยคำ ภาษา การกำหนดหน่วยที่ใช้มีตั้งแต่เล็กที่สุด จนถึงใหญ่ที่สุด เป็นข้อความหรือเป็นประโยค หรือหัวข้อที่มีความหมายตรงกับเนื้อหาหรือข้อความที่ต้องวิเคราะห์ สิ่งสำคัญคือ ในการสร้างเกณฑ์ของเนื้อหา คือ การจำแนกประเภทของเนื้อหาที่ต้องทำให้เหมาะสมกับความประสงค์ของการวิเคราะห์เนื้อหาว่าต้องการข้อมูลชนิดใด เรื่องใด เพื่อทราบแนวโน้มในด้านใด

สรรรค์วี คชาชีวะ (2525) ได้สรุปความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิคในการวิจัยอย่างหนึ่งโดยมีวิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์ เช่นเดียวกับการวิจัยแบบอื่น ๆ
2. การวิเคราะห์เนื้อหา ต้องมีการสร้างเครื่องมือที่มีความเป็นปรนัย (objectivity) และเชื่อถือได้ (Reliability) คือ เครื่องมือที่สร้างเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์เนื้อหาพื้น เมื่อนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างกัน หรือผู้วิเคราะห์ต่างกัน แต่ได้ข้อมูลแบบเดียวกัน ผลที่ได้ย่อมเหมือนกัน และเครื่องมือนั้นไม่ว่าผู้ใดจะนำไปใช้ก็จะได้ผลเช่นเดียวกัน
3. การวิเคราะห์เนื้อหาควรมีการสรุปผลที่สามารถอธิบายความหมายของเนื้อหาได้ทั้งใน ด้านปริมาณ (Quantitative) และในด้านคุณภาพ (Qualitative) อย่างมีความเที่ยงตรงตามธรรมชาติของสาร

อาร์ง สุธาธา ศาสตราจารย์ (2523) ได้ให้ความหมายว่า การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา เรื่องราวต่าง ๆ ที่ปรากฏตามเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือการถ่ายทอดอย่างมีระบบและเป็นเชิงปริมาณ แต่เดิมนั้น เนื้อหาที่จะวิเคราะห์หมายถึง เนื้อหาการสื่อสารมวลชนตัวอย่างเช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเนื้อหาของ การถ่ายทอดทางอากาศ แต่ปัจจุบันนี้การวิเคราะห์เนื้อหาได้ขยายขอบข่ายรวมถึงเนื้อหาทุกประเภท เช่น บทความหรือเรียงความ หนังสือ นิยาย จดหมายเหตุอื่น ๆ

คริปเพนดอร์ฟ (Krippendorff, 1980) ได้กล่าวถึงข้อแตกต่างของการวิเคราะห์เนื้อหากับการวิจัย ประเภทอื่น ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นเทคนิคการวิจัยอย่างหนึ่งที่ช่วยก่อให้เกิดสภาวะที่ผู้ได้รับการวิจัยไม่รู้ตัว (Unobtrusive) ทำให้เกิดความเป็นธรรมชาติของข้อมูลที่ได้รับ อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่ศึกษาจากสาร (Message)
2. การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถนำมาใช้กับข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบกับเทคนิคการวิจัยแบบอื่น เช่น การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะเช่นนี้ เป็นการวางแผนคำตอบให้กับผู้อ่าน ในขณะที่การวิเคราะห์เนื้อหานั้นผู้วิจัยต้องสนใจข้อมูลทุกอย่างที่ส่งมาจากผู้ส่งสาร ซึ่งอาจจะประกอบด้วยภาษา เหตุผล จะไม่มีลักษณะข้อมูลที่ถูกกำหนดโครงสร้างข้อมูลมาก่อนแล้ว
3. การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความหมายของข้อมูล ตลอดจนกระบวนการทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปของสัญลักษณ์ ซึ่งเป็นการวิจัยด้านเทคนิคอื่น ๆ ไม่สนใจในเรื่องของการใช้ภาษา การใช้ถ้อยคำในการตอบ และไม่มีกรนำเอาคำตอบดังกล่าวมาทำให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์
4. การวิเคราะห์เนื้อหา สามารถใช้ได้กับข้อมูลที่มีความกว้างมาก ขณะที่ การวิจัยแบบอื่น ทำการศึกษาได้ในวงแคบ เช่น ศึกษาเฉพาะกรณีแต่เป็นการศึกษาแบบลึก

สรุปได้ว่าการวิเคราะห์เนื้อหา หมายถึง เทคนิควิธีวิจัยวิธีการหนึ่งที่ใช้ แจกแจง แนวคิดที่ปรากฏ ในเนื้อหาต่าง ๆ ว่ามีแนวโน้มไปทางใด โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์เป็นเครื่องมือ ในการวิจัย มีระเบียบวิธี พรรณนาเนื้อหาการสรุปผล มีความปรนัย เป็นระบบ และแสดงปริมาณเป็นตัวเลขได้

จากความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาที่ผู้วิจัยได้ประมวลมาสรุปไว้นี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ โอล ฮาร์ โฮลสไต (Ole R. Holsti, 1969) ที่กล่าวว่า การวิจัยเชิงวิเคราะห์เนื้อหามีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ความเป็นปรนัย ความเป็นระบบ การแสดงปริมาณตัวเลขได้ และความชัดเจนซึ่งมีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้

1. ความเป็นปรนัย หมายถึง ความกระชับรัดกุม มีขอบเขตที่แน่นอนของเกณฑ์การวิเคราะห์ ผู้วิจัยแต่ละคนสามารถวิเคราะห์เนื้อหาประเภทเดียวกันได้โดยใช้คำจำกัดความของเกณฑ์การวิเคราะห์ ผู้วิจัยแต่ละคนสามารถวิเคราะห์เนื้อหาประเภทเดียวกันได้โดยใช้คำจำกัดความของเกณฑ์การวิเคราะห์นั้น ๆ ซึ่งผลที่ได้จะออกมาเหมือนกัน

2. ความเป็นระบบ หมายถึง การคัดเลือกเนื้อหาที่จะทำการวิเคราะห์ต้องไม่มีอคติ ไม่กะเกณฑ์ล่วงหน้าหรืออีกนัยหนึ่งซึ่งผู้วิเคราะห์ไม่สามารถเลือกที่จะตรวจสอบเฉพาะบางประการในเนื้อหาที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยไม่สนใจประเด็นอื่น ๆ ความหมายของการเป็นระบบนี้ทำให้เห็นชัดว่า การวิเคราะห์เนื้อหาไม่ใช่เรื่องของการโต้แย้งข้อมูลที่มีอคติ แต่เป็นเองของระเบียบการชุดเดียวกันมาใช้กับเนื้อหาทั้งหมด ที่นำมาวิเคราะห์ ประการที่ 2 ทั้งหมดจะได้รับการวิเคราะห์ ประการสุดท้ายหมายถึง การวิเคราะห์ได้รับการออกแบบเพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัย

3. การแสดงปริมาณเป็นตัวเลขได้ หมายถึง การเสนอผลของการวิเคราะห์เป็นตัวเลข อาจจะใช้ค่าสถิติของการกระจายความถี่ อัตราความถี่ อัตราส่วนร้อยละ หรืออื่น ๆ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน โดยอาศัยภาษาทางคณิตศาสตร์

4. ความชัดเจน หมายถึง การลงรหัสในตารางวิเคราะห์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีเนื้อหานั้น ๆ ปรากฏอยู่อย่างชัดเจน ตรงกับเกณฑ์การวิเคราะห์ที่กำหนดไว้

สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการวิเคราะห์เนื้อหาได้แก่ การกำหนดหน่วยที่จะให้ทำการวิเคราะห์ หน่วยในการวิเคราะห์นี้จะเป็นตัวกำหนดประมาณเนื้อหาว่า เนื้อหาที่มีปริมาณเพียงใด จึงจะนับเป็น 1 หน่วย สำหรับการลงรหัส แสดงให้เห็นการปรากฏในแต่ละครั้งหน่วยในการวิเคราะห์ที่สำคัญมี 5 หน่วย คือ คำ (words) สาระหรือแนวคิด (Themes) ตัวละคร (characters) รายการหรือหัวข้อ (items) และการวัดเนื้อที่และเวลา (space-and-time measures) การวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องหนึ่งอาจใช้หน่วยในการวิเคราะห์หลาย ๆ หน่วยก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างหน่วยในการวิเคราะห์กับลักษณะปัญหาของการวิจัยนั้น ๆ

4.2 องค์ประกอบในการวิเคราะห์เนื้อหา

ในการวิเคราะห์เนื้อหามีองค์ประกอบดังนี้ (อุทุมพร จามรมาน, 2531)

1. เนื้อหาที่จะวิเคราะห์ เนื้อหาในที่นี้ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปเอกสาร สิ่งพิมพ์เสมอไป อาจอยู่ในรูปอื่น ๆ เช่น รูปภาพ การ์ตูน ละคร เพลง การโฆษณา फिल्म ภาพยนตร์ คำพูด คำกล่าว การสนทนา หลักฐานของประวัติศาสตร์ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์เนื้อหา มีวัตถุประสงค์ใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ
 - 2.1 เพื่อสรุปข้อมูล
 - 2.2 เพื่อหารูปแบบหรือความสัมพันธ์ภายใน
 - 2.3 เพื่อหารูปแบบหรือความสัมพันธ์ภายนอก
3. หน่วยในการวิเคราะห์ หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ทราบปริมาณเนื้อหาที่ต้องการ อาจใช้หน่วยต่อไปนี้
 - 3.1 คำ (Word)
 - 3.2 ประโยค (Sentence)
 - 3.3 ข้อความ (Statements)
 - 3.4 รายการหรือเรื่องราวทั้งหมด (Item) เช่น บทความ บทบรรณาธิการ
 - 3.5 เนื้อที่และเวลา (Space and time) เช่น คอลัมน์ นาที หน้า
 - 3.6 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา (Characters) เช่น คนอเมริกัน
 - 3.7 หน่วยสภาวะแวดล้อม (Content unit) เป็นหน่วยที่ใหญ่ที่สุดที่ใช้ในกรณีที่หน่วย ๆ ไม่สามารถจัดวิเคราะห์ได้

4.3 วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจะต้องสร้างเกณฑ์ขึ้นเกณฑ์นี้คือตารางหรือแบบวิเคราะห์เนื้อหาที่ประกอบด้วยถ้อยคำในภาษาเป็นสำคัญ ถ้อยคำนี้อาจออกมาในรูปของคำข้อความ หัวข้อ หรือประโยคซึ่งมีความหมายตรงกับเนื้อหาหรือข้อความที่ต้องการวิเคราะห์ในการสร้างเกณฑ์วิเคราะห์เนื้อหานั้น สิ่งสำคัญคือ การจำแนกประเภทของเนื้อหา ว่าต้องการข้อมูลชนิดใด เรื่องใด เพื่อทราบแนวโน้มทางใด

ส่วนการวัดปริมาณเนื้อหา ว่าปรากฏมากน้อยเพียงใด นั้น อาจใช้วิธีนับจำนวนครั้งของเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ ซึ่งตรงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้แล้วสรุปผลการวิเคราะห์ออกมาในรูปของการบรรยายประกอบการเสนอเป็นตัวเลข เช่น คำร้อยละ เป็นต้น (Berelson, 1971)

นอกจากนี้ ประภาวดี สืบสนธิ (2530) ยังได้กล่าวถึงวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาหลังจากที่ได้ทำความเข้าใจกับปัญหาการวิจัยที่จะศึกษาแล้ว พอสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้ คือ

1. ศึกษาเนื้อหาของข่าวสารหรือเอกสารที่ต้องการวิเคราะห์อย่างละเอียด
2. กำหนดเนื้อหาของเกณฑ์การวิเคราะห์ให้ครอบคลุมเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการวิจัย
3. กำหนดคำจำกัดความตลอดจนขอบเขตที่ชัดเจนของเกณฑ์การวิเคราะห์

4. กำหนดหน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์

5. วิเคราะห์เนื้อหาโดยการเปรียบเทียบเนื้อหาของข่าวสารหรือเอกสารที่ต้องการวิเคราะห์ให้ตรงกับเนื้อหาของเกณฑ์การวิเคราะห์ที่กำหนดไว้ และลงรหัสเป็นรอยคะแนนแสดงความถี่ที่ปรากฏ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาทั้งหมดแล้วสรุปหลักการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาศัยค่าสถิติตามที่ต้องการสื่อความหมาย

4.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหา

สรวรรค์วี คชาชีวะ (2525) ได้เสนอขั้นตอนในการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งมีกระบวนการในการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบด้วย

1. กระบวนการข้อมูล (Data Making Process) ข้อมูลเป็นหน่วยหนึ่งของข่าวสารซึ่งบันทึกอยู่ในสื่อที่มีความคงทนถาวรมีการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคที่ชัดเจนและตรงกับปัญหาในการวิจัย ข้อมูลจะไม่ใช้ข้อเท็จจริงแต่เป็นการทำให้อยู่ในรูปหนึ่งเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิเคราะห์เนื้อหานั้นมักจะนำข่าวสารที่ไม่มีโครงสร้างทางภาษาชัดเจน มาทำให้อยู่ในรูปของการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้มาจะต้องเป็นตัวแทนที่ดีของปรากฏการณ์โดย

1.1 ปรากฏการณ์ที่สนใจศึกษาแยกออกเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unitizing)

1.2 จำนวนหน่วยที่จะบันทึกผ่านการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) อย่างมีแบบแผน

1.3 หน่วยทุกหน่วย จะต้องมีการลงรหัสให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถวิเคราะห์

ได้ ได้แก่ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล (Recording)

2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Data Reduction) เป็นกระบวนการจัดกระทำกับข้อมูลให้อยู่ในลักษณะที่สามารถนำมาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

3. การอนุมานข้อมูล (Inference) เป็นการพิจารณาข้อมูลอย่างมีเหตุผลผู้วิเคราะห์เนื้อหาจะต้องมีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับทิศทางของข้อมูล ว่ามีความสัมพันธ์กับเนื้อหาซึ่งจะต้องเกี่ยวกับการใช้สถิติ และจะต้องทำอย่างมีความเที่ยงตรง

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นกระบวนการในการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่สังเกตได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีการพรรณนาผลของการวิเคราะห์ชัดเจน

เบอร์เรลสัน (Berelson, 1971) ได้เสนอแนวคิดในขั้นตอนของการวิเคราะห์ว่า จะต้องสร้างเกณฑ์ขึ้นมาในรูปตารางวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย ถ้อยคำภาษา ที่มีความหมายตรงกับเนื้อหาหรือข้อความที่

ต้องการวิเคราะห์ ไกวิท ประวาลพุกษ์ (2525) ได้เสนอขั้นตอนของการวิเคราะห์เนื้อหาไว้อย่างเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ และมีขั้นตอนต่อเนื่องไปอย่างเป็นระบบ คือ

1. กำหนดเอกสารหรือเรื่องที่จะวิเคราะห์
2. กำหนดหัวข้อในการวิเคราะห์
3. จัดสร้างรายการของคำ วลี ประโยค ใจความสำคัญที่เป็นบรรทัดฐานในการวิเคราะห์
4. ทดลองใช้เกณฑ์ คือ คำ บรรทัดฐานที่จัดทำขึ้น ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น
5. ดำเนินการวิเคราะห์โดยนำเอาตารางบรรทัดฐานเหล่านี้ไปเจงนับค่าประโยค วลี ตามที่กำหนดไว้
6. เมื่อวิเคราะห์แล้วก็ดำเนินการใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบหรือคาดหมายค่าที่ต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมาย
7. ดำเนินการเขียนรายงาน

นอกจากนี้ ไกวิท ประวาลพุกษ์ (2525) ยังได้กล่าวถึงหลักในการวิเคราะห์เนื้อหาภายในและการวิเคราะห์ใจความสำคัญว่า วิเคราะห์เนื้อหาที่ประกอบด้วยถ้อยคำในภาษาเป็นสำคัญถ้อยคำนี้อาจออกมาในรูปของคำ ข้อความ หัวข้อ หรือประโยค ซึ่งมีความหมายตรงกับเนื้อหาหรือข้อความที่ต้องการวิเคราะห์ ในการสร้างกฎเกณฑ์วิเคราะห์เนื้อหานั้นสิ่งสำคัญคือ การจำแนกประเภทของเนื้อหาว่าต้องการข้อมูลชนิดใด เรื่องใด เพื่อทราบแนวโน้มทางใด

ในส่วนของการวัดปริมาณเนื้อหาหรือการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการวิเคราะห์เนื้อหา อาจใช้วิธีการนับจำนวนครั้งของเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ซึ่งตรงตามเกณฑ์การวิเคราะห์ที่กำหนดไว้ วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปของการบรรยายประกอบการเสนอเป็นตัวเลข เช่น ความถี่ ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลที่ง่ายที่สุด อาจจะเป็นตารางแสดงความถี่หรือ กราฟก็ได้ ร้อยละ เป็นการเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นความถี่หรือคะแนนให้อยู่ในลักษณะของร้อยละ เพื่อให้เห็นความต่างของข้อมูลง่ายขึ้น และเปรียบเทียบข้อมูลจากจำนวนร้อยละได้ (สรรครวี คชาชีวะ, 2525) ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร จามรมาน (2531) ซึ่งกล่าวว่าวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหามีอยู่ 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 การแปลภาษาเป็นข้อมูล ซึ่งจะกระทำได้ก็ต่อเมื่อผู้วิเคราะห์จับประเด็นที่ซ่อนในเนื้อหาสาระให้ชัดเจน

ขั้นที่ 2 การแปลงข้อมูลออกมาเป็นตัวเลข หลังจากการวิเคราะห์เนื้อหาออกไปเป็นส่วนย่อยแล้ว แปลงข้อมูลจากส่วนย่อยเป็นตัวเลข ซึ่งอาจแปลเป็นความถี่หรือค่าคะแนน

นอกจากนี้ขั้นตอนการวิเคราะห์เนื้อหายังสามารถดำเนินการได้ดังนี้ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2525)

1. กำหนดเกณฑ์สำหรับการคัดเลือกเนื้อหา และหัวข้อที่จะทำการวิเคราะห์
2. วางเค้าโครงข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือข้อความในเนื้อหาที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แบ่งไว้เป็นประเภทต่าง ๆ
3. คำนึงถึงสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ เช่น ใครเป็นผู้ผลิตเนื้อหา ผลิตเนื้อหาเหล่านี้ให้ใครช่วย ช่วงเวลาที่ผลิต เป็นต้น
4. วิเคราะห์เนื้อหา โดยการวัดความถี่กับเนื้อหาตามที่ปรากฏ
5. สรุปข้อมูล บรรยายความตามข้อมูลที่วิเคราะห์ได้

ขั้นตอนการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ เริ่มต้นด้วยการศึกษาเนื้อหาข้อมูลต้องการวิเคราะห์ จากนั้นจึงกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ให้ครอบคลุมเนื้อหา แล้วจึงกำหนดหน่วยวิเคราะห์ ลงมือวิเคราะห์เนื้อหาตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อได้ผลแล้วจึงสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาศัยค่าสถิติตามที่ต้องการสื่อความหมาย

4.5 ความเชื่อถือได้ของผลการวิเคราะห์

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าการวิเคราะห์เนื้อหาจะต้องมีเครื่องมือที่มีความเป็นปรนัยและเชื่อถือได้รวมทั้งควรมีการสรุปผลที่สามารถอธิบายความหมายได้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ การวิเคราะห์เนื้อหามักขึ้นอยู่กับผู้วิเคราะห์ เพื่อที่จะให้ผลการวิเคราะห์เนื้อหามีความเชื่อถือได้ผู้วิจัยควรต้องตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือว่าดีเพียงใด ถ้าเครื่องมือมีคุณภาพไม่ดีข้อมูลหรือผลการวิเคราะห์ที่ได้จะมีความคลาดเคลื่อนไม่แน่นอน ความเชื่อถือได้จำแนกออกเป็นความเชื่อมั่น (Reliability) ความตรง (Validity)

ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการวิเคราะห์การนำเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ ก็ครั้งก็จะได้ผลเช่นเดียวกัน หรือจากหลายคนก็ได้สาระตรงกัน ซึ่งทำให้ผลการวิเคราะห์มีเนื้อหาสาระหรือข้อมูลที่วิเคราะห์ถูกต้องตรงความเป็นจริง

ความเชื่อมั่นของผลการวิเคราะห์เนื้อหา มีความหมาย 3 อย่าง คือ

- ก. ความคงที่
- ข. ความเหมือนเดิม
- ค. ความแม่นยำ

ซึ่งความเชื่อมั่นทั้ง 3 แบบนี้มีวิธีตรวจสอบต่างกันคือ

ก. ความคงที่ แหล่งความคลาดเคลื่อนมาจากผู้วิเคราะห์ มีความไม่แน่นอนในการพิจารณาวิเคราะห์และสรุปความหมาย การตรวจสอบความคงที่ ทำได้โดยการวิเคราะห์ซ้ำ แล้วเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ทั้ง 2 ครั้งว่าแตกต่างกันหรือเหมือนกัน

ข. ความเหมือนเดิม แหล่งความคลาดเคลื่อนมาจากความไม่คงเส้นคงวาของผู้วิเคราะห์แต่ละคนให้รหัสแตกต่างออกไปทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องเดียวกัน หรือผู้วิเคราะห์ 2 คน แปรเนื้อหาต่างกัน การตรวจสอบความเที่ยงแบบนี้ทำได้โดยการตรวจสอบทุกขั้นตอน

ค. ความแม่นยำ แหล่งความคลาดเคลื่อนมาจากความไม่คงเส้นคงวาของผู้วิเคราะห์แต่ละคน ความไม่สอดคล้องของผลวิเคราะห์ของผู้วิเคราะห์ด้วยกันเอง และผลการวิเคราะห์แตกต่างกันจากมาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่ยอมรับกัน วิธีตรวจสอบความเที่ยงแบบนี้คือการตรวจสอบเกี่ยวกับเกณฑ์หรือมาตรฐานทุก ๆ ขั้นตอน

ความตรง (Validity) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือวิเคราะห์ได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการวิเคราะห์ ข้อสรุปของการวิเคราะห์จะต้องยืนยันข้อเท็จจริงทั้งหมด การวิเคราะห์จะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงความเที่ยงตรงของผลการวิเคราะห์เนื้อหา

ความตรงของผลวิเคราะห์เนื้อหา มีความหมายว่า ผลวิเคราะห์สอดคล้องกับความเป็นจริง มากน้อยเพียงใดความตรงของผลวิเคราะห์เนื้อหามี 5 ประเภทคือ

1. ความตรงที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล หมายถึงว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์สอดคล้องกับข้อเท็จจริงมากน้อยเพียงใด
2. ความตรงตามความหมาย หมายความว่า มีการวิเคราะห์เนื้อหาจัดกลุ่มเนื้อหาให้คำจำกัดความของคำตรงกับความหมายหรือไม่ วิธีการตรวจสอบตรงแบบนี้ทำได้โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญอื่นตรวจสอบ
3. ความตรงตามการสุ่ม การระบุประชากรของเนื้อหาเป็นสิ่งจำเป็น การอธิบายการสุ่มตัวอย่างไม่ลำเอียง เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงแบบนี้
4. ความตรงตามวิธีการ ผลการวิเคราะห์ที่ใช้วิธีการ 2 อย่าง น่าจะให้ผลการวิเคราะห์ออกมาเหมือนกัน
5. ความตรงตามทฤษฎี ผลการวิเคราะห์น่าจะสอดคล้องกับทฤษฎีหลักการหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหนังสือแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ เกี่ยวกับรูปแบบ ซึ่งหมายถึงลักษณะภายนอกของหนังสือที่สามารถสังเกตได้โดยทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ รูปเล่ม ภาพประกอบ ตัวอักษร กระบวนการผลิต และเกี่ยวกับเนื้อหาในหนังสือ

5.1 ด้านรูปแบบหรือองค์ประกอบทางกายภาพของหนังสือ

มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ นาริรัตน์ อยู่กิจดิษฐ์ (2530) ได้ทำการวิเคราะห์หนังสืออ่านเพิ่มเติม หมวดสังคมศึกษาชั้นประถมศึกษาตอน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูที่สอนวิชาสังคมศึกษาชั้นประถมศึกษาปลายและบรรณารักษ์ จากการศึกษาพบว่าตัวอักษรที่เหมาะสมในการอ่านของเด็กคือ ตัวอักษรแบบฝรั่ง เศส ขนาด 20 ปอยท์

และรัชนี แพรนิมิตร (2533) ได้ทำการวิเคราะห์หนังสือสำหรับเด็กวัย 11-14 ปี ที่พิมพ์ในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520-2522 พบว่าหนังสือยังมีปัญหาในด้านการพิมพ์ คือ พิมพ์ไม่ชัดเจน ขนาดตัวอักษรเล็กไป ปกไม่ดึงดูดใจ และประเด็นสำคัญคือ ขาดภาพประกอบ ไม่มีภาพประกอบในลักษณะที่พึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันว่าภาพประกอบยังจำเป็นสำหรับเด็กวัยรุ่น

บันลือ พุกชะวัน (2521) มีความคิดเห็นว่าในส่วนของการเย็บเล่มหนังสือจะต้องทนทานแข็งแรง การเข้าเล่มคงทนถาวรและมีความสะดวกในการเปิดอ่าน และผ่องใส ศรีสำราญ (2521) ได้ศึกษาการจัดรูปแบบของบทความเกี่ยวกับการวางหน้าและตัวอักษรที่มีผลต่อการอ่าน มีความหมายเพื่อเปรียบเทียบผลการจัดรูปแบบของบทความเกี่ยวกับการวางหน้าและตัวอักษรที่มีผลต่อการอ่าน พบว่าการวางหน้าเป็นคอลัมน์จะส่งผลต่อความเข้าใจในเรื่องได้ดีกว่าการวางเนื้อความเต็มหน้า

วันชัย ประจักษ์ (2522) ได้ศึกษาว่า การออกแบบกราฟิกสำหรับสิ่งพิมพ์ประเภทตำราเรียนระดับมหาวิทยาลัยพบว่า ลักษณะรูปเล่ม และขนาดของตำราเรียนที่นิสิตส่วนใหญ่พอใจ คือขนาด 8 หน้ายก (8 นิ้ว x 11 นิ้ว) เพราะนิยมใช้กันทั่วไปและสะดวกในการใช้ ส่วนชัยรัตน์ ชลวิณี (2525) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการออกแบบกราฟิกหนังสือแบบเรียนไทย ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นระหว่างสำนักพิมพ์รัฐบาลและเอกชนพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการออกแบบกราฟิกของหนังสือแบบเรียนเป็นอย่างมาก เพราะช่วยให้หนังสือเรียนน่าอ่าน น่าสนใจ โดยเฉพาะความสวยงามและเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความอยากอ่านอยากเรียนมากขึ้น

สแตนเลย์ (Stanley A. Barnett, 1967) ได้สำรวจเกี่ยวกับการผลิตหนังสือในประเทศไทย ช่วงระหว่าง 29 มกราคม - 19 กุมภาพันธ์ 1967 พบว่า ยังมีการผลิตเป็นจำนวนน้อยมาก หนังสือตำราส่วนใหญ่ล้ำสมัย โดยเฉพาะหนังสือตำราระดับมหาวิทยาลัยเพราะนักศึกษา มักจะอ่านจากเอกสารประกอบการสอน

เป็นส่วนใหญ่ จึงไม่คุ้มกับการลงทุนของสำนักพิมพ์ เนื่องจากมีผู้ซื้อน้อย นอกจากนั้นยังมีปัญหาเกี่ยวกับอาจารย์ไม่มีเวลาเขียนหนังสือตำรา ขาดทุนทรัพย์ รวมทั้งรัฐบาลไม่มีแผนที่จะส่งเสริมการผลิตหนังสือตำรา ในชั้นอุดมศึกษาโดยเฉพาะ

จงดี ปิยะศิรินันท์ (2533) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการผลิตหนังสือตำราของสำนักพิมพ์เอกชนใน กรุงเทพมหานคร พบว่า มีการผลิตหนังสือตำราสาขาวิชาสังคมศึกษา / สังคมศาสตร์มากที่สุด และผลิตขึ้นสำหรับระดับอุดมศึกษา และมีมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด

ในด้านแนวโน้มของหนังสือ จริพร รัตนวงศ์จิตร (2533) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มการผลิตหนังสือในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ด้านการผลิตตำราของสำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลิตหนังสือครบทุกสาขา และได้มาตรฐานสากล โดยมหาวิทยาลัยวางนโยบายเลือกตำราดีมีคุณภาพ ให้ผู้สอนกำหนดให้หนังสือประกอบการเรียนการสอน มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้จัดทำรูปเล่มและปกให้คงทน และสวยงาม ใช้กระดาษปอนด์และพิมพ์ระบบออฟเซตทั้งหมดโดยใช้ระบบ desktop publishing เข้ามาช่วยในการพิมพ์ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัด และใช้ตำาร่วมกับสื่อประเภทต่างๆ

5.2 ด้านเนื้อหาของหนังสือ

พบว่า วรัญญา สวัสดิบุตร (2531) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินหนังสือเรียนวิชาสังคมศึกษา ส.605 โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์และประเมินหนังสือเรียนกับแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้หนังสือรายวิชานี้ พบว่า หนังสือของสำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนหนังสือเรียนรายวิชาเดียวกันของสำนักพิมพ์อื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี

และศศิวิมล รอบคอบ (2531) ได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาของหนังสืออ่านเพิ่มเติมและหนังสือส่งเสริมการอ่านระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ตามจุดประสงค์การเรียนรู้ในหลักสูตรประถมศึกษา พ.ศ. 2521 พบว่า หนังสือส่วนใหญ่มีเนื้อหาตามจุดประสงค์การเรียนรู้ สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรได้ มีเพียงบางส่วนที่ควรพัฒนาปรับปรุง จัดทำเนื้อหาเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น เนื้อหาให้ความรู้ในด้านทักษะการเรียนรู้ของกลุ่มทักษะ(ภาษาไทย) เนื้อหาให้ความรู้ในเรื่องงานประดิษฐ์และงานช่าง ของกลุ่มการงาน และพื้นฐานอาชีพ

อัมพร ปัญญา (2531) ได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี ในหนังสือเรียนวิชาฟิสิกส์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากหนังสือที่นำมาวิเคราะห์ 6 เล่ม พบว่ามีเนื้อหาวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับเทคโนโลยี ประเภทพลังงานและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือ ประเภทเครื่องมือที่ใช้วัด ประเภทโลหะและวัสดุศาสตร์และประเภทอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ตามลำดับ และหนังสือทั้ง 6 เล่ม มีเนื้อหาวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีในระดับที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมาก

ที่สุด รองลงมาคือ ทำให้เกิดทักษะการใช้เทคโนโลยีและไม่พบว่ามีความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีในระดับที่ทำให้รู้จักปรับปรุงแก้ไขและสร้างสิ่งต่างๆ

จิตรจำนง รัตนสกุล (2536) ได้ทำการศึกษาเนื้อหาด้านคุณธรรมทั้งทางด้านส่งเสริม และทำลาย ในหนังสือการ์ตูน ภาษาไทย-อังกฤษ พบว่าพฤติกรรมด้านส่งเสริมคุณธรรมที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนภาษาไทย-อังกฤษ มากที่สุดคือ ความกล้าหาญและเชื่อมั่นในตนเอง และส่วนด้านทำลายคุณธรรมที่ปรากฏมากที่สุดคือ ความเป็นผู้ไม่มีสติยับยั้งชั่งใจ

สำหรับเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม ยังไม่ปรากฏว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้เลย