

การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ

Focus Group Discussion: Effective Qualitative Data Collection Technique

เก็จนก เอื้องวงศ์

Ketkanok Urwongse

รองศาสตราจารย์ ดร.ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

บทคัดย่อ

การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับความนิยมซึ่งเน้นการสนทนา ถกเถียง อภิปรายของบุคคลที่มีความรู้ หรือมีประสบการณ์ในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง องค์ประกอบที่สำคัญคือ ประเด็น หรือแนวคำถามในการสนทนาที่มีความชัดเจนและการเรียงลำดับเป็นอย่างดีซึ่งต้องมีคำถามนำ คำถามหลัก และคำถามเพื่อการสรุป ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่ต้องมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่สนทนา ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม นอกจากนั้นต้องมีเจ้าหน้าที่อื่นๆ ได้แก่ ผู้จัดบันทึก และเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป ตลอดจนมีอุปกรณ์ สถานที่และการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม คุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มที่ดี ต้องมีความสุภาพ จริงใจ ยืดหยุ่น เคารพในผู้เข้าร่วมสนทนา และแสดงบทบาทเป็นผู้เอื้ออำนวยให้การสนทนามีความราบรื่น สำหรับข้อจำกัดในสนทนากลุ่มพบว่า การสนทนากลุ่มอาจใช้ไม่ได้กับประเด็นที่มีความอ่อนไหวหรือประเด็นที่เป็นเรื่องที่มีความเป็นส่วนตัวสูง รวมทั้งยังมีข้อจำกัดหลายประการในการดำเนินการ ซึ่งหากดำเนินการไม่เหมาะสม ก็จะส่งผลกระทบต่อการศึกษาและผลการวิจัยที่ไม่น่าเชื่อถือหรือไม่สามารถตอบคำถามการวิจัยได้

คำสำคัญ: การสนทนากลุ่ม เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพ

Abstract

Focus group discussion is a popular method for collecting qualitative data which focuses on discussion, argument and debate of knowledgeable people who have experiences in a special issue. The important elements of focus group discussion are; clear and well organized issues or guideline for questions that should be consisted of a primary question, main questions and question for conclusion; participants in the focus group discussion that have knowledge and experiences in the issue; moderator with knowledge and experiences in focus group moderator, and in addition, there must be other officers, such as recorders and general service functionaries as well as a suitable equipment, location and timing. A good focus group discussion moderator should have the characteristics of politeness, sincerity, flexibility and pay respectability to the participants including playing the

role of a facilitator for smooth discussion. For limitations on focus group discussion, it is found that group discussion may inapplicable to sensitive or highly subjective issues. In addition, there are many restrictions on operations, if the operation is not appropriate, it can be affected to the discussion and the research results will be unreliable or unable to answer the research questions.

Keywords: Focus group discussion, Collecting data technique, Qualitative research, Effective

ความนำ

การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพวิธีหนึ่งที่มีความนิยม มีการนำมาใช้โดยนักวิจัยด้านสังคมศาสตร์ และนักมานุษยวิทยาซึ่งได้ใช้วิธีการสนทนากลุ่มนี้มาเป็นเวลานาน แต่ไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นการสนทนากลุ่ม เช่น Bronislaw Malinowski หนึ่งในผู้นำด้านมานุษยวิทยาทางวัฒนธรรมได้เขียนไว้ในสมุดบันทึกของเขาเกี่ยวกับการสนทนาเป็นกลุ่มในหมู่ชาวเกาะ Trobriand แต่ไม่ได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าเป็นการจัดทำการสนทนากลุ่มในรายงานการวิจัย และเมื่อปี 1943 William Foote White ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง Street corner society ได้มีการจ้างนักวิจัยให้สนทนากลุ่มกับสมาชิกแก๊งในบอสตัน แต่ไม่ได้ระบุชัดเจนว่ามีการใช้การสนทนากลุ่มในวิธีการวิจัย (Madriz, 2003 p.366. อ้างถึงใน Liamputtong, 2011, p.9) การใช้การสนทนากลุ่มในงานวิจัยของนักสังคมศาสตร์ที่ปรากฏชัดเจน เมื่อ Paul Lazarfeld และ Robert Merton จากมหาวิทยาลัยโคลัมเบียใช้วิธีการตรวจสอบผลกระทบของสื่อต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการเข้าร่วมสงครามโลกครั้งที่สองของสหรัฐอเมริกา โดย Lazarfeld และ Merton เชิญกลุ่มบุคคลมาเพื่อรับฟังและตอบสนองต่อรายการวิทยุซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อเสริมความเชื่อมั่นในการทำสงคราม (Merton 1987, อ้างถึงใน Liamputtong, 2011, p.9) การสนทนากลุ่มถูกนำมาใช้ทั้งในด้านวิชาการและการประยุกต์ใช้ในศาสตร์ต่างๆ อีกมากมาย เนื่องจากการสนทนากลุ่มเป็นวิธีการที่มีต้นทุนต่ำ แต่มีประสิทธิภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในปัจจุบันได้นำมาใช้ในการวิจัยทางวิชาการ การวิจัยทางการตลาด และการวิจัยทางนโยบายและการเมือง (Puchta & Potter, 2004, p.4) นอกจากนั้นยังมีการนำการสนทนากลุ่มมาใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้การสนทนากลุ่มเป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม แนวทางการสนทนากลุ่มที่นำมาใช้ในปัจจุบัน มีความแตกต่างๆ กันไป ผู้เขียนจึงต้องการนำเสนอแนวคิด และวิธีการดำเนินการสนทนากลุ่มที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ นักวิจัยหรือผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพได้ประโยชน์สูงสุด

ความหมายและลักษณะสำคัญของการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มเป็นการรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากการนั่งสนทนากับผู้ให้ข้อมูล (key informants) เป็นกลุ่ม ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจะได้มาจากการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่นักวิจัยกำหนดซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบตรงประเด็นและสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้มากที่สุด โดยมีผู้ดำเนินการ สนทนา (moderator) เป็นผู้ถาม

คำถามตามประเด็นการวิจัยให้กลุ่มตอบ ซึ่งทำให้คนในกลุ่มจะได้ยินคำตอบของคนอื่นๆ และจะให้คำตอบเพิ่มเติมที่อาจเป็นคำตอบที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (เก็จกนก เอื้อวงศ์ และพิชิต ฤทธิจรูญ, 2556) เช่นเดียวกับที่ Kureger (2008, อ้างถึงใน Merriam, 2009, pp.93-94) ให้ความหมายไว้ว่า การสนทนากลุ่มเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพที่เน้นการสัมภาษณ์หรือการสนทนาของบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง และ Patton (2002, อ้างถึงใน Merriam, 2009, p.94) กล่าวว่า การสนทนากลุ่มเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนจะได้ฟังคำตอบของคนอื่นๆ ในกลุ่ม และในขณะที่เดียวกันก็อาจให้ข้อมูลของตนเองเพิ่มเติมในส่วนที่เป็นคำตอบที่ตนต้องการนำเสนอ ซึ่งสมาชิกในกลุ่มอาจไม่เห็นด้วยกับความเห็นของเพื่อนสมาชิกก็ได้ ทั้งนี้เพราะการสนทนากลุ่มไม่ต้องการความเห็นหรือคำตอบที่เป็นเอกฉันท์ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพสูง โดยที่ผู้เข้าร่วมกลุ่ม 1 คน อาจเสนอความเห็นในมุมมองของตนภายในกลุ่มที่อาจมีความเห็นแตกต่าง ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในบริบททางสังคมที่แท้จริง

ในปัจจุบันการสนทนากลุ่มเป็นที่นิยมและได้มีการนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยอย่างกว้างขวางหรือเป็นจำนวนมาก และมีการดำเนินการที่มีความแตกต่างกัน แต่นักวิจัยก็ยังคงใช้คำว่า “การสนทนากลุ่ม” จึงอาจทำให้เกิดความสับสนกันว่าการสนทนากลุ่มมีลักษณะเป็นอย่างไร และที่นักวิจัยนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเป็นการสนทนากลุ่มตามแนวคิดที่นักวิจัยเชิงคุณภาพใช้หรือไม่ Morgan (1998, pp.33-35) ได้อธิบายถึงลักษณะของการสนทนากลุ่ม และกลุ่มที่ไม่ถูกจัดไว้ว่าเป็นการสนทนากลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะของการสนทนากลุ่มได้ชัดเจนขึ้น ดังนี้

1) การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มที่มีการพบปะกันเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ จะไม่ใช่การสนทนากลุ่ม เช่น กลุ่มครูนัดประชุมและมีสนทนากันเป็นกลุ่มเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ดี

2) ในการสนทนากลุ่ม การอภิปรายในกลุ่มจะทำให้ได้ข้อมูล ดังนั้น กลุ่มประเภทอื่นๆ มารวมกลุ่มกันเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งโดยไม่ใช้การอภิปรายจึงไม่ใช่การสนทนากลุ่ม เช่น Nominal groups หรือ Delphi groups เป็นต้น

3) การสนทนากลุ่มต้องเป็นการดำเนินการที่มีการวางแผนอย่างรอบคอบที่จะเชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม และเตรียมคำถามในการสนทนาเพื่อให้ได้คำตอบในการวิจัย โดยจะต้องมีผู้ดำเนินการที่รับผิดชอบในการดูแลให้กลุ่มได้สนทนาตรงประเด็นที่กำหนดไว้

นอกจากนั้น ยังมีการอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) กับการสัมภาษณ์กลุ่ม (group interview) ซึ่งนักวิชาการกล่าวว่ากลุ่มทั้ง 2 ประเภทมีลักษณะที่แตกต่างกัน โดยการสนทนากลุ่มเป็นการสนทนาอภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระ ระหว่างสมาชิกในกลุ่มตามประเด็นที่กำหนด สมาชิกทุกคนในกลุ่มเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในกลุ่ม และนักวิจัยจะมีบทบาทในการเอื้ออำนวย (facilitator) หรือบทบาทเป็นผู้ดำเนินการ (moderator) ให้เกิดการอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้ร่วมสนทนา ไม่ใช่เป็นเพียงผู้ถามคำถามและเป็นผู้ควบคุมกระแสหรือความเคลื่อนไหวของกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่การสัมภาษณ์กลุ่มเป็นการถามตอบระหว่างนักวิจัยหรือผู้สัมภาษณ์กับสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม โดยมีผู้สัมภาษณ์เป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร

ภายในกลุ่ม (Nyumba, Wilson, Dirrick & Mukherjee, 2018; ทวีศักดิ์ นพเกสร, 2548) ลักษณะของความแตกต่างระหว่างกลุ่มสองประเภทแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์กลุ่ม

ที่มา : ทวีศักดิ์ นพเกสร. (2548). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 1*. ชมรมพยาบาลชุมชนแห่งประเทศไทย:

กรุงเทพมหานคร. น. 15.

นอกจากนี้ยังมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกลักษณะหนึ่ง คือ การสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ซึ่งในปัจจุบันนี้มีการนำมาใช้มากขึ้น นักวิจัยหลายคนระบุว่าเป็นวิธีการสนทนากลุ่ม แต่หากพิจารณาถึงลักษณะและเป้าหมายของการดำเนินการแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันเช่นกัน กล่าวคือ การสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญเดิมเป็นวิธีการที่ใช้ในการวิพากษ์หรือชื่นชมงานศิลปะ หรืออาหาร เครื่องดื่ม โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ ต่อมา Eisner (1976) เป็นผู้นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมิน นำเสนอเป็น “Connoisseurship Model” โดยให้แนวคิดว่าการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้ที่จะประเมิน ตัดสินหรือชื่นชมกับคุณลักษณะหรือคุณภาพของเรื่องนั้นๆ ได้จำเป็นต้องเป็นผู้รู้หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอย่างแท้จริง ดังนั้น การสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ จึงเป็นการดำเนินการที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่แท้จริงในสาขานั้นๆ เพื่อที่จะประเมินปรากฏการณ์หรือนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นว่ามีความเหมาะสมหรือมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จึงเห็นได้ว่า วิธีการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ มีความแตกต่างจากการสนทนากลุ่ม ในประเด็น ดังนี้ 1) การเลือกผู้ให้ข้อมูล สำหรับการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญต้องเน้นที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยตรง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นกลุ่มทั่วไปที่มีความคิดเห็นหรือประสบการณ์ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะตอบคำถามการวิจัยได้ โดยเน้นให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีคุณสมบัติสำคัญ ที่คล้ายคลึงกัน (homogenous group) และ 2) การสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญเป็นการเน้นการพิจารณาตัดสินคุณค่า หรือการสรุปความเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นการให้ความเห็นและอภิปรายทั่วไป ไม่ต้องการการประเมินตัดสินหรือการสรุปลงความเห็น

ดังนั้น การสนทนากลุ่มจึงมีลักษณะเฉพาะเจาะจงซึ่งมีความแตกต่างกับกลุ่มในลักษณะอื่นๆ ซึ่งนักวิจัยที่จะนำการสนทนากลุ่มมาใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย อาจต้องพิจารณาให้ถูกต้องเหมาะสมว่า แนวทางที่ตนใช้เป็นการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์กลุ่มหรือการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ

คุณค่าของการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มจะใช้ได้ดีในงานวิจัยที่มักจะมีช่องว่างของความเห็นที่มีความแตกต่างกันของกลุ่มคน หรือต้องการศึกษาปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมที่มีความซับซ้อนหรือเรื่องที่มีความหมายหรือความเข้าใจที่ หลากหลาย ดังนั้น การสนทนากลุ่มจึงเป็นวิธีการที่มีคุณค่าสำหรับการเก็บข้อมูลวิจัย และถือได้ว่าเป็นวิธีการที่มี ประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะมีต้นทุนต่ำ ทั้งต้นทุนด้านเวลา และงบประมาณ เช่น ในการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องหนึ่ง อาจ ต้องสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ละคน จำนวนถึง 10 คน หรือต้องเข้าไปสังเกตการณ์และเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในสนามหรือ ชุมชนเป็นเวลาหลายเดือน แต่หากใช้การสนทนากลุ่มและกำหนดประเด็นคำถามให้เหมาะสม จะสามารถเก็บ รวบรวมข้อมูลที่มีความซับซ้อน หลากหลาย ได้ในระยะเวลาที่จำกัดและประหยัดงบประมาณในการวิจัย การใช้ การสนทนากลุ่มจึงถือเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพซึ่งช่วยให้นักวิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถตอบคำถามการวิจัยได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุม เป็นข้อมูลที่มีความหลากหลาย มีความลึกซึ้ง และ เชื่อถือได้ นักวิชาการได้กล่าวถึงประโยชน์หรือคุณค่าของการสนทนากลุ่ม ดังนี้ (วิริทธิ์ สิทธิไทรย์ และ โยธิน แสงวดี, 2536; Bloor และคณะ 2001; ทวีศักดิ์ นพเกษตร, 2548 และ Baral, Uprety, and Lamichhane, 2016)

1. การสนทนากลุ่มเป็นการสนทนาระหว่างนักวิจัยหรือผู้ดำเนินการกลุ่มกับสมาชิกกลุ่ม ในเรื่องที่มี ผู้เข้าร่วมการสนทนาเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องนั้น จึงทำให้สามารถได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงที่เป็น ความคิดเห็น ความรู้สึกตามการรับรู้ของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม นอกจากนั้น หากประเด็นต่างๆ ยังไม่ชัดเจน เพียงพอ ผู้วิจัยอาจมีการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การสนทนากลุ่มช่วยให้เกิดข้อมูลที่ได้เป็นการผ่านการถกเถียงโต้ตอบกันเองของสมาชิกในกลุ่ม สนทนา ทำให้มั่นใจในความถูกต้อง แม่นยำ มีความน่าเชื่อถือ และมีความหลากหลายของข้อมูล ซึ่งถือได้ว่าเป็น วิธีการที่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยในการตรวจสอบข้อมูลของผู้เข้าร่วมการสนทนาด้วยตนเอง (triangulation)

3. การสนทนากลุ่มเป็นปฏิกริยาของผู้ร่วมสนทนากลุ่มต่อประเด็นสนทนาและต่อกันและกัน ทำให้ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมและคุณค่าต่างๆ ของสังคมของผู้ร่วมสนทนาที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกัน ผล การสนทนาจึงอาจใช้เป็นตัวแทนของชุมชนหรือของเรื่องนั้นๆ ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวแทนที่สะท้อนภาพของ ปรากฏการณ์ หรือสังคมได้

4. การสนทนากลุ่มเป็นการดำเนินการภายใต้บรรยากาศที่มีความเป็นกันเอง การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันช่วย ทำให้การสนทนาของกลุ่มเป็นไปอย่างมีชีวิตชีวา ไม่ตึงเครียด ลดภาวะการเงินอวย สมาชิกกล้าคุย กล้าแสดง ความ คิดเห็น หรือกล้าที่จะเสนอความคิดเห็นที่แตกต่าง โต้แย้ง จึงเป็นคำตอบที่เป็นความคิดเห็นที่แท้จริงตามความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

5. การสนทนากลุ่มเป็นการดำเนินการที่ให้นักวิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มเอง ซึ่งแม้ว่าแนวคำถามที่ จัดเตรียมไว้อาจยังไม่ครอบคลุมประเด็นปัญหาได้ดีเท่าที่ควร เมื่อดำเนินการสนทนากลุ่มไปแล้ว นักวิจัยสามารถ คิดหรือสร้างคำถามขึ้นมาได้ เป็นคำถามที่เป็นลักษณะตะล่อมถล่อมเกลตา (probe question) เพื่อทำให้เข้าใจประเด็น หรือได้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

6. การสนทนากลุ่มสามารถนำมาใช้เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการเดียวในโครงการวิจัย หรืออาจใช้ เป็นวิธีการเสริมในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยที่ใช้ควบคู่กับวิธีการอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์ การศึกษาเอกสาร การ

สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม หรือในการศึกษากรณีศึกษา เป็นต้น ซึ่งการสนทนากลุ่มอาจนำมาใช้ได้ทั้งตั้งแต่ก่อน ระหว่าง หรือช่วงสุดท้ายของการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

7. การสนทนากลุ่มเป็นการเก็บรวบรวมตามสภาพและบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ นักวิจัยสามารถใช้การสังเกตการแสดงออกทั้งที่เป็นถ้อยคำ หรือภาษาท่าทางของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ทั้งนี้เสียง การแสดงท่าทาง ซึ่งการแสดงออกดังกล่าวช่วยให้นักวิจัยได้เข้าใจและตีความความหมายหรือสิ่ง/พฤติกรรม/การแสดงออกเกิดขึ้นในกลุ่มได้ชัดเจนและลึกซึ้งมากขึ้น

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นว่า การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากสามารถประหยัดเวลา และงบประมาณในการวิจัย โดยเฉพาะหากดำเนินการได้ครบถ้วนและถูกต้อง จะช่วยให้นักวิจัยสามารถได้ผลการวิจัยที่เป็นตัวแทนซึ่งสะท้อนภาพของปรากฏการณ์หรือสังคม เป็นผลการวิจัยที่ได้จากข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความหมาย มีความลึกซึ้งและเชื่อถือได้

ประเภทของการสนทนากลุ่ม

แม้ว่าการสนทนากลุ่มจะมีลักษณะเฉพาะ แต่นักวิชาการก็พยายามจัดแยกประเภทของการสนทนากลุ่มไว้ เพื่อให้มีความชัดเจน Morgan (2002, อ้างถึงใน Liamputtong, 2011, p.2) ได้กล่าวถึงประเภทของการสนทนากลุ่ม โดยจำแนกประเภทอย่างกว้างๆ ไว้ 2 ลักษณะ คือ 1) การสนทนากลุ่มที่มีโครงสร้าง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้มากในการวิจัย การตลาด ที่จะมีโครงสร้างของคำถามชัดเจนเฉพาะเจาะจง และ 2) การสนทนากลุ่มที่ไม่เคร่งครัด ไม่มีโครงสร้างคำถามที่แน่นอนตายตัว ส่วนใหญ่ใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้การสนทนากลุ่มในงานวิจัยเชิงคุณภาพมากมาย ซึ่งทำให้มีการจำแนกประเภทและลักษณะการใช้การสนทนากลุ่มในรูปแบบต่างๆ ตามลักษณะและความต้องการของนักวิจัย Nyumba et al. (2018) ได้แบ่งประเภทของการสนทนากลุ่ม ไว้ดังนี้

1. การสนทนากลุ่มแบบกลุ่มเดี่ยว (Single focus group) เป็นการจัดสนทนากลุ่มซึ่งการอภิปรายเชิงโต้ตอบในประเด็นที่กำหนดของกลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนาทั้งหมดและคณะผู้อำนวยความสะดวกเป็นกลุ่มเดี่ยว ในที่เดียว การสนทนากลุ่มประเภทนี้เป็นที่นิยมใช้มากที่สุดและถือเป็นลักษณะแบบดั้งเดิม การสนทนากลุ่มแบบกลุ่มเดี่ยวมีการใช้กันอย่างแพร่หลายโดยนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานในสาขาวิชาต่างๆ

2. การสนทนากลุ่มแบบสองทาง (Two-way focus group) เป็นรูปแบบการสนทนากลุ่มโดยใช้กลุ่มสองกลุ่มโดยกลุ่มหนึ่งจะอภิปรายแลกเปลี่ยนกันในเรื่องที่กำหนด ในขณะที่อีกกลุ่มจะเป็นผู้สังเกตการสนทนาของกลุ่มแรก โดยปกติแล้วการสนทนากลุ่มแบบนี้จะดำเนินการด้านหลังกระจกแบบทางเดียว กลุ่มผู้สังเกตการณ์และผู้ดำเนินการกลุ่มสามารถสังเกตและจดบันทึกการโต้ตอบและการอภิปรายกลุ่มแรกได้โดยอีกกลุ่มจะมองไม่เห็นการมีโอกาสได้อื่นและสังเกตการโต้ตอบในการสนทนาของอีกกลุ่ม จะช่วยให้กลุ่มที่สองได้ข้อสรุปที่แตกต่างได้ การดำเนินการสนทนากลุ่มแบบสองทางนี้ ต้องคำนึงถึงเรื่องจริยธรรมในคน เนื่องจากการสังเกตแบบปกปิดไม่ให้อีกกลุ่มหนึ่งเห็น นักวิจัยจึงควรเสนอขอการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในคน และจัดทำเอกสารการให้การยินยอม (Consent form) จากกลุ่มที่ถูกสังเกตด้วย

3. การสนทนากลุ่มแบบผู้ดำเนินการกลุ่ม 2 คน (Dual moderator focus group) เป็นการจัดสนทนากลุ่มโดยให้มีผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม 2 คนที่ทำงานร่วมกันในกลุ่ม โดยแต่ละคนจะมีบทบาทที่แตกต่างกัน การแบ่งบทบาทจะทำให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินการกลุ่มจะมีความราบรื่น และเก็บประเด็นสำคัญได้ทั้งหมด

4. การสนทนากลุ่มแบบผู้ดำเนินการกลุ่ม 2 คนมีประเด็นโต้แย้งกัน (Duelling moderator focus group) เป็นการจัดสนทนากลุ่มโดยให้มีผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม 2 คนซึ่งถูกกำหนดบทบาทให้มีความเห็นโต้แย้งกันในประเด็นที่สนทนา การดำเนินการเช่นนี้จะช่วยให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลและได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

5. การสนทนากลุ่มแบบผู้ดำเนินการกลุ่มมาจากผู้เข้าร่วมกลุ่ม (Respondent moderator focus group) การสนทนากลุ่มนี้จะมีการรับสมัครสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนาขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินการกลุ่มชั่วคราว การให้สมาชิกมานำกลุ่มจะทำให้เกิดกระบวนการของกลุ่มที่จะส่งผลต่อการให้คำตอบซึ่งจะช่วยให้มีโอกาสได้คำตอบที่หลากหลายและเป็นคำตอบที่แท้จริงมากขึ้น

6. การสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็ก (Mini focus group) นักวิจัยมักจะเผชิญกับสถานการณ์ที่มีผู้เข้าร่วมที่มีศักยภาพจำนวนน้อยและยากที่จะเข้าถึง แต่การออกแบบการวิจัยจำเป็นต้องมีการสนทนากลุ่มในประเด็นนี้ ภายใต้สถานการณ์เช่นนี้นักวิจัยสามารถประชุมกลุ่มเล็กๆ ระหว่างสองถึงห้าคน กลุ่มดังกล่าวมักประกอบด้วยบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีความรอบรู้ในเรื่องนั้นๆ

7. การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ (Online focus groups) การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ไม่ได้เป็นการสนทนากลุ่มที่แตกต่างจากแบบเดิมๆ เพียงแต่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ในการสนทนาแบบเดิมเป็นการประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมที่มีการใช้การประชุมทางโทรศัพท์ (conference calling) การใช้ห้องสนทนา (chat rooms) และการสื่อสารแบบออนไลน์อื่นๆ การสนทนากลุ่มแบบนี้จะมีความทันสมัย และมีชีวิตชีวากว่าการสนทนากลุ่มแบบเผชิญหน้าได้ แต่อย่างไรก็ตามแนวทางนี้จะใช้ได้เฉพาะผู้ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเท่านั้น และอาจมีปัญหาทางเทคนิคเกิดขึ้นได้ขณะสนทนา ได้แก่ ปัญหาการเชื่อมต่อของสัญญาณ

ในปัจจุบันการสนทนากลุ่มแบ่งออกได้หลายประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทอาจมีลักษณะย่อยที่แตกต่างกัน แต่ลักษณะหลักของการดำเนินการสนทนากลุ่มจะมีลักษณะทั่วไปที่มีความคล้ายคลึงกัน โดยเป็นการสนทนาที่มีประเด็นในการสนทนาที่เฉพาะเจาะจง เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงออกอย่างอิสระตามความคิดเห็น ความรู้สึก หรือประสบการณ์ของตน โดยเน้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง ดังนั้น ในการกล่าวถึงองค์ประกอบ หรือแนวทางการดำเนินการสนทนากลุ่ม จึงจะขอเสนอเฉพาะแนวทางในการสนทนากลุ่มแบบกลุ่มเดี่ยว ซึ่งเป็นแนวทางที่มีลักษณะการดำเนินการแบบดั้งเดิม

การเตรียมการจัดสนทนากลุ่ม

ในการจัดการสนทนากลุ่ม ควรมีการเตรียมการที่สำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดประเด็นหรือตัวแปรที่จะศึกษา เมื่อผู้วิจัยกำหนดเรื่องที่จะศึกษาวิจัยแล้ว จะต้องกำหนดประเด็นหรือตัวแปรที่จะศึกษา ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือตัวแปรที่จะต้องทำความเข้าใจ รวมทั้งศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือบริบทที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาสร้างแนวคำถามหรือกรอบคำถามในการสนทนากลุ่ม โดยนำคำถามที่ร่างไว้มาเรียบเรียงเป็นประเด็นย่อยๆ จัดลำดับไว้

ประเด็นคำถามที่เหมาะสม ควรอยู่ระหว่าง 3-6 ประเด็น สำหรับรายละเอียดในการจัดทำแนวคำถามในการสนทนากลุ่ม จะกล่าวถึงในหัวเรื่องต่อไป

2. การกำหนดและคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาหรือผู้ให้ข้อมูล จะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์หรือมีข้อมูลในประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ และยังคงมีคุณสมบัติสำคัญๆ ที่คล้ายคลึงกัน (homogenous group) เพื่อช่วยให้ผู้ร่วมสนทนา รู้สึกสะดวกใจในการสนทนา และกลุ่มสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ขนาดของกลุ่มควรมีจำนวน 7-8 คน ซึ่งเป็นขนาดของกลุ่มที่สามารถอภิปรายตอบโต้กันได้ดีที่สุด เป็นขนาดของกลุ่มที่ช่วยทำให้การสนทนาที่มีลักษณะเปิดกว้างเหมาะสมในการจัดประเด็นซักถาม (วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และ โยธิน แสงวดี, 2536 น.7) ซึ่งหากกลุ่มใหญ่เกินไปก็จะทำให้การควบคุมกลุ่มเป็นไปได้ยาก หรือกลุ่มเล็กเกินไปก็อาจมีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเห็นของกลุ่มได้ (Escalada & Heong, 2014, p.5)

3. การกำหนดบุคลากรในการจัดการสนทนากลุ่ม ควรประกอบด้วย (1) ผู้ดำเนินการ (moderator) เป็นผู้นำการสนทนาให้เป็นไปตามประเด็นหรือแนวคำถามที่ตั้งไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน ลึกซึ้งและตรงประเด็น ผู้ดำเนินการจะต้องรู้และมีความเข้าใจในประเด็นปัญหาวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และวิธีการควบคุมประเด็นในการสนทนา ดังนั้น การที่นักวิจัยสามารถเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มได้เอง ก็จะทำให้ดำเนินการได้ตรงประเด็นและค้นหาข้อมูลได้ลึกซึ้ง แต่หากนักวิจัยไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการเอง อาจเลือกผู้ดำเนินการที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มและต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นวิจัยอย่างชัดเจน (2) ผู้จดบันทึกคำสนทนา (note taker) เป็นผู้จดบันทึกการสนทนา โดยจดทุกคำพูดและจดอาการปฏิกิริยาท่าทางของผู้ร่วมสนทนา รวมทั้งเขียนผังการนั่งของสมาชิกให้ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม และ (3) เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป เป็นผู้คอยดูแลเรื่องอำนวยความสะดวก บริการน้ำดื่ม ขนม บันทึกรูปภาพ และดูแลไม่ให้มีการรบกวนสมาชิกในกลุ่ม

4. การจัดเตรียมอุปกรณ์ในการบันทึกเสียง ซึ่งได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง หรือ MP3 หรือ MP 4 โดยจะต้องบันทึกเสียงไว้ตลอดการสนทนา การบันทึกเสียงจะช่วยเก็บข้อมูลรายละเอียดของการสนทนา คำตอบที่เกิดจากการถกเถียงและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาทัน การบันทึกเสียงที่ดีคือการใช้เครื่องบันทึก 2 เครื่องเพื่อป้องกันการสูญหายและจะทำให้เสียงมีความชัดเจน

5. การกำหนดสถานที่จัดสนทนากลุ่ม ควรเป็นสถานที่ที่สมาชิกทุกคนรู้จัก มีความเป็นส่วนตัว เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน อากาศถ่ายเทได้สะดวก และไม่ถูกรบกวนจากสิ่งต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อสนทนากลุ่มและข้อมูลที่จะได้รับจากผู้เข้าร่วมสนทนา

6. การเตรียมของกำนัลหรือของที่ระลึกให้แก่ผู้เข้าร่วมสนทนา เป็นการแสดงความขอบคุณผู้เข้าร่วมสนทนาที่เสียสละเวลามาร่วมสนทนากลุ่มและเพื่อเป็นของที่ระลึก ในการเตรียมของกำนัลหรือของที่ระลึกต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ในบางกรณีอาจต้องให้เป็นคำตอบแทน และคำพาดหนะสำหรับผู้เข้าร่วมสนทนาที่มีค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียเวลา แต่ในบางกรณี โดยเฉพาะหากเป็นกรณีสนทนากลุ่มในชุมชนและเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับชุมชนหรือการพัฒนาชุมชน นักวิจัยหลายคนอาจเลือกการให้ของที่ระลึกมากกว่าการให้เป็นคำตอบแทน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบท และการพิจารณาความเหมาะสมของนักวิจัยด้วย

7. การกำหนดระยะเวลาในการสนทนากลุ่ม ระยะเวลาในการสนทนากลุ่มควรใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมงซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สมาชิกจะไม่เหนื่อยล้าเกินไป เวลาอาจจะมากหรือน้อยกว่านี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มแต่ละกลุ่ม

ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันทั้งในด้านอายุ ประสบการณ์ หรือประเด็นที่สนทนา หรือผู้เข้าร่วมกลุ่มที่มีความพร้อมแตกต่างกัน

แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม

แนวคำถามหรือประเด็นในการสนทนากลุ่มเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสนทนากลุ่ม นักวิจัยจำเป็นต้องกำหนดแนวคำถามที่มีความเหมาะสมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือคำตอบที่ผู้วิจัยต้องการ โดยแนวคำถามในการสนทนากลุ่ม ควรประกอบด้วยคำถามใน 3 ลักษณะ คือ คำถามนำ คำถามหลักซึ่งเป็นคำถามที่มุ่งตอบคำถามการวิจัย และคำถามเพื่อสรุป คำถามทั้ง 3 ลักษณะนี้มีรายละเอียด ดังนี้

- **คำถามนำ** เป็นคำถามที่จะนำผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเข้าสู่ประเด็นการสนทนา เป็นคำถามเปิดกว้าง ที่จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมสนทนา รู้สึกสบายๆ ในช่วงเริ่มต้นสนทนา โดยส่วนใหญ่จะนำไปสู่ประเด็นการวิจัยที่ต้องการคำตอบโดยตรง เช่น อาจเกริ่นนำว่า “วันนี้เราจะมาคุยกันในเรื่องเกี่ยวกับ การดำเนินการตามโครงการ DLTV ในโรงเรียน พอกล่าวถึงเรื่องนี้ท่านคิดอย่างไร” หรือ “วันนี้เราจะคุยเรื่องการออกกำลังกาย การออกกำลังที่ท่านชอบที่สุดคืออะไร”
- **คำถามหลัก** เป็นคำถามที่สอดคล้องกับคำถามการวิจัย อาจประกอบด้วยคำถามหลัก (main questions) และคำถามรอง (sub questions) ซึ่งเป็นข้อคำถามที่เป็นรายละเอียดที่ต้องการขยายคำถามหลักเพื่อให้ผู้วิจัยได้เข้าใจในประเด็นต่างๆ ชัดเจนขึ้น รวมทั้งคำถามที่จะใช้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้ขยายความหรือบอกเล่าบางสิ่งบางอย่างที่มักไม่เปิดเผยง่ายๆ เป็นการ “ล้วงคำตอบ” เรียกว่า เป็นคำถามแบบตะล่อมกล่อมเกล้า (probe questions) เช่น “คุณครูสอนโดยใช้ DLTV อย่างไร” “คุณครูเตรียมการอย่างไร” “สิ่งที่ได้ดำเนินการมีสิ่งใดที่ถือว่าเป็นจุดแข็ง และสิ่งใดที่เป็นจุดอ่อน” “หากจะต้องปรับปรุงการดำเนินการ คุณครูคิดว่าควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง” และ “คุณครูคิดว่าหน่วยงานต้นสังกัดควรเข้ามาสนับสนุนอย่างไร”
- **คำถามเพื่อการสรุป** เป็นคำถามที่ผู้วิจัยใช้เพื่อตรวจสอบว่า มีประเด็นที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มอาจยังไม่มีโอกาสได้กล่าวถึง หรืออยากเพิ่มเติมข้อมูลที่มีความสำคัญในการสนทนากลุ่ม เช่น “จากที่เราคุยกันมา มีท่านใดที่อยากเสนอประเด็นหรือมุมมองอื่นๆ อะไรอีกบ้างไหม” หรือ “มีใครอยากเพิ่มเติมเนื้อหาในเรื่องใดอีกบ้างไหม” หรือ “ในเรื่องข้อเสนอมุ่งเพื่อการปรับปรุงตามที่เรายกกันมา มีใครอยากเสนอมุมมองเพิ่มเติมไหม”

สำหรับการสร้างแนวคำถามในการสนทนากลุ่มนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นเรื่องแรก คือควรเป็นคำถามที่ตรงกับคำถามการวิจัยหรือสิ่งที่ต้องการคำตอบ และควรเป็นคำถามเปิดที่ง่าย ตรงไปตรงมา เป็นคำถามที่ใช้ในการถามสมาชิกทุกคน โดยสมาชิกทุกคนสามารถให้ข้อมูลและบอกความรู้สึกได้ ไม่ใช่เพื่อถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง และในแต่ละคำถามไม่ควรถามในหลายๆ ประเด็น ควรถามเพียงประเด็นเดียว รวมทั้งไม่เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเพียงว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เท่านั้น นอกจากนั้น ควรเป็นคำถามที่ไม่ทำให้ผู้ร่วม

สนทนากลุ่มเกิดความรู้ที่ถูกต้องคำถามหรือรู้สึกอึดอัดที่จะตอบคำถาม และการใช้คำถามควรพิจารณาภาษาให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของสมาชิกในกลุ่ม ทั้งในด้านความรู้ และบริบททางวัฒนธรรมด้วย

การดำเนินการสนทนากลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการสนทนากลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการดำเนินการ ดังนี้ (เก็จกนก เอื้องวงศ์และพิชิต ฤทธิจรูญ, 2556; Escalada and Heong, 2014)

ระยะก่อนเริ่มการสนทนากลุ่ม

ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มควรมีข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เช่น อายุ อาชีพ ลักษณะงาน การศึกษา หรือข้อมูลอื่นๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการสนทนากลุ่ม

ระหว่างการสนทนากลุ่ม

1) ผู้ดำเนินการต้องเริ่มต้นในการสร้างสัมพันธภาพทั้งระหว่างผู้ดำเนินการกับผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม และผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ใกล้ชิด เป็นกันเอง โดยขอให้สมาชิกได้แนะนำตนเองซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมการสนทนารู้จักกันเองและผู้ดำเนินการจะได้มีข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมสนทนาเพิ่มเติม

2) ผู้ดำเนินการอธิบายวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการสนทนากลุ่ม ตลอดจนกระบวนการและวิธีที่จะดำเนินการสนทนากลุ่ม การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล สิทธิของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม และสอบถามความสมัครใจในการร่วมสนทนา

3) การร่วมกันกำหนดและปฏิบัติตามกติกาในการสนทนา เช่น การพูดทีละคน การแสดงความคิดเห็นได้ แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างจากคนอื่นๆ

4) การขออนุญาตบันทึกเทประหว่างการสนทนากลุ่มจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

5) การเริ่มต้นการสนทนาด้วยคำถามนำ ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นคำถามย่อยก่อนเข้าสู่การสนทนา (small talk) เป็นประเด็นการสนทนาในเรื่องทั่วไป ที่จะนำผู้เข้าร่วมสนทนาเข้าสู่เรื่องราวที่จะสนทนา ควรเป็นคำถามที่ไม่ทำให้ผู้เข้าร่วมสนทนารู้สึกอึดอัด เป็นการสร้างความคุ้นเคย แต่ควรเป็นประเด็นซึ่งสามารถจะเชื่อมโยงไปสู่ประเด็นหลักได้

6) เมื่อเข้าสู่ประเด็นหลัก ผู้ดำเนินการจะขอให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอภิปรายอย่างอิสระเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา โดยผู้ดำเนินการใช้คำถามที่เตรียมไว้ ทั้งคำถามหลัก คำถามรอง และคำถามต่อมกล่อมเกล่า ซึ่งอาจใช้คำพูด การถามเพื่อแสดงความอยากรู้ในเรื่องที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มนำเสนอ ทั้งนี้ผู้ดำเนินการอาจใช้กลยุทธ์การเอื้ออำนวยกลุ่มที่หลากหลาย เช่น การกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้พูดคุยกันเองซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นการพูดกับผู้ดำเนินการกลุ่มเท่านั้น การให้กำลังใจบุคคลที่เงินอายหรือไม่กล้าพูด และพยายามลดบทบาทของผู้ที่ครอบงำกลุ่มโดยการใช้ทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง โดยอาจดำเนินการดังนี้ เปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆ พูดหรือเข้าไปแทรกแซงอย่างสุภาพ หรือหาโอกาสที่จะหยุดและให้คำแนะนำว่า ประเด็นดังกล่าวจะคุยกันในรายละเอียดในช่วงหน้า รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มพูดเพื่อเป็นการสนับสนุนพฤติกรรมและให้การเสริมแรงสมาชิกคนอื่นๆ ในกรณีการใช้คำถามแบบเจาะลึกควรทำโดยไม่เป็นการชี้นำผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

7) บางครั้งอาจเกิดความขัดแย้ง ผู้ดำเนินการต้องมีวิธีการและสามารถจัดการกับความขัดแย้งในกลุ่ม ควบคุมหรือตัดประเด็นที่คาดว่าจะนำไปสู่ความขัดแย้งและให้โอกาสแก่สมาชิกที่ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น โดย ต้องแสดงความเป็นกลางในประเด็นที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นแตกต่างกันหรือมีความขัดแย้งกัน

8) ผู้ดำเนินการ ไม่แสดงตัวว่าเป็นผู้รู้ดีในประเด็นที่สนทนา และไม่เข้าไปแก้ไขความรู้ความเข้าใจของ สมาชิก หากสมาชิกขอให้แสดงความคิดเห็น ควรหลีกเลี่ยงการเสนอความเห็นอย่างสุภาพ

9) ผู้ดำเนินการควรใช้การตั้งประเด็นเพื่อให้เกิดการโต้เถียง อภิปรายเพื่อให้เกิดการอภิปรายอย่าง กว้างขวาง นอกจากนี้ประเด็นคำถามที่ใช้อาจมีการปรับประเด็นหรือการจัดลำดับของหัวข้อใหม่ได้

ระบะการจบการสนทนากลุ่ม

ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มใช้คำถามเพื่อการสรุปการสนทนา และกล่าวขอบคุณในความร่วมมือของ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกคน มีการมอบของที่ระลึก และขอความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมสนทนาอีกครั้ง หาก ผู้วิจัยพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการนัดหมายเพิ่มเติม

คุณลักษณะสำคัญในการเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการสนทนากลุ่มขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ดำเนินการสนทนา กลุ่มควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (Krueger, 2002; Escalada and Heong, 2014; Baral, Uprety and Lamichhane, 2016)

1. ต้องมีความคุ้นเคยกับเรื่องหรือประเด็นในการสนทนา โดยหากเป็นนักวิจัยก็จะต้องศึกษาค้นคว้าและมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นที่สนทนา แต่หากไม่ใช่ นักวิจัยต้องเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์และคุ้นเคยกับประเด็น หรือทำความเข้าใจประเด็นที่สนทนาเป็นอย่างดี

2. เป็นบุคคลที่มีความสุภาพ จริงใจ ยืดหยุ่น มีความละเอียดอ่อนต่อบุคคลทั้งหญิงและชาย และคำนึงถึง ความอ่อนไหวทางวัฒนธรรม ซึ่งคุณลักษณะนี้มีส่วนที่จะเสริมสร้างบรรยากาศในการสนทนากลุ่มเป็นไปด้วยดี มีความเป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งในกลุ่ม

3. เป็นบุคคลที่เคารพและให้เกียรติผู้เข้าร่วมการสนทนา ไม่แสดงออกในลักษณะการตัดสิน การผูกขาด การพูดเพียงคนเดียว หรือแสดงอาการดูถูกผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

4. เป็นบุคคลที่เป็นอิสระจากอคติทั้งหลาย ไม่แสดงความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่สมาชิกพูด และไม่ชี้นำความคิดของสมาชิกในกลุ่ม

5. เป็นผู้เอื้ออำนวย ในการนำกลุ่มต้องการทักษะเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม สิ่งสำคัญคือต้องรู้ว่าจะมีวิธี จัดการในกลุ่มอย่างไร หากมีคนที่ย้ำมาครอบงำกลุ่ม หรือมีความขัดแย้งในกลุ่ม

6. เป็นผู้ที่มีทักษะในการใช้คำถามที่ควรเป็นคำถามเปิด มีความชัดเจน ตรงประเด็น รวมทั้งใช้คำถามที่สามารถจะชักใช้ไล่เลียงข้อมูลต่างๆ หรือเป็นคำถามตะล่อมกลุ่มกล่าได้เป็นอย่างดี

7. มีความสามารถด้านภาษาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม เพราะการสนทนากลุ่มไม่สามารถดำเนินการได้โดย ผ่านล่ามหรือโดยบุคคลที่สาม ไม่ว่าจะเขามีทักษะหรือไม่ก็ตาม ดังนั้น ในกรณีที่มีการใช้ภาษาท้องถิ่น ผู้ดำเนินการ ควรมีความสามารถในการใช้ภาษาของท้องถิ่นนั้นได้เป็นอย่างดี

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่จะทำหน้าที่ในการดำเนินการสนทนากลุ่ม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญข้างต้น เพราะหากไม่มีคุณลักษณะดังกล่าว อาจเป็นปัจจัยที่จะขัดขวางการดำเนินการสนทนากลุ่ม และอาจนำไปสู่ความไม่สำเร็จของการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม หรือการได้ข้อสรุปที่ไม่เป็นเหตุเป็นผล ดังนั้นนักวิจัยหรือผู้ทำหน้าที่ดำเนินการสนทนากลุ่มจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณลักษณะที่กล่าวนี้ อย่างไรก็ตาม หากพบว่าตนเองมีคุณลักษณะไม่ครบถ้วน หรือมีสิ่งที่จะต้องฝึกฝน นักวิจัยอาจต้องได้รับการฝึกอบรม หรือการหาประสบการณ์ในการเข้าร่วมกลุ่มหรือเป็นผู้ช่วยในการสนทนากลุ่มเพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง หรือฝึกทักษะที่จำเป็นในการดำเนินการสนทนากลุ่ม

ข้อจำกัดของการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

แม้การสนทนากลุ่มจะเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประโยชน์และมีคุณค่ามาก แต่การสนทนากลุ่มก็มีข้อจำกัดในบางประการ Morgan (1998, pp. 60-63) ระบุว่า มีบางกรณีที่ควรหลีกเลี่ยงการใช้การสนทนากลุ่ม ได้แก่ การสนทนากลุ่มในบางประเด็น เช่น ประเด็นที่เป็นปัญหาของสังคมที่ไม่สามารถจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาได้จริง หรือการสนทนากลุ่มที่ผู้เข้าร่วมการสนทนาอาจรู้สึกอึดอัดหรือรู้สึกไม่สบายใจกับสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่ม หรือการสนทนากลุ่มเมื่อประเด็นการสนทนาไม่เหมาะสมกับสมาชิกในกลุ่ม หรือการสนทนากลุ่มในโครงการวิจัยที่ต้องการการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติมากกว่าการใช้การสนทนากลุ่ม ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ นักวิจัยจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของการดำเนินการสนทนากลุ่ม และข้อจำกัดต่างๆ ของการสนทนากลุ่ม รวมทั้งเข้าใจถึงปัญหาการวิจัยหรือคำถามที่ต้องการคำตอบการวิจัยว่ามีลักษณะที่อ่อนไหว หรือเป็นประเด็นขัดแย้งที่อาจยังหาข้อยุติได้ นอกจากนี้ ยังต้องเข้าใจธรรมชาติของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มว่าอาจมีความแปรปรวนในบางประเด็น

Baral, Uprety and Lamichhane (2016) ได้กล่าวถึงข้อจำกัดของการสนทนากลุ่มว่า การสนทนากลุ่มจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ดำเนินการกลุ่มเป็นสำคัญ หากผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มขาดประสบการณ์ อาจเผชิญกับปัญหาในการดำเนินการและการดูแลสมาชิกที่พยายามเข้ามามีอิทธิพลในกลุ่ม ข้อจำกัดที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ประเด็นในการสนทนากลุ่มบางประเด็นที่อ่อนไหวอาจทำให้ผู้เข้าร่วมลังเลที่จะเข้ามาสนทนา รวมทั้งในข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของกลุ่มที่เล็กเกินไปหรือผู้เข้าร่วมที่มีลักษณะที่แตกต่างหลากหลายทำให้ข้อค้นพบอาจไม่เพียงพอที่จะอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

กล่าวได้ว่า ข้อจำกัดของการสนทนากลุ่มในหลายข้อ เป็นข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการกลุ่มไม่เหมาะสม ตั้งแต่การคัดเลือกสมาชิกไม่มีลักษณะร่วมคล้ายกันหรือวัฒนธรรมเดียวกันทำให้การสนทนากลุ่มไม่ราบรื่น ซึ่งข้อมูลจากกลุ่มแต่ละกลุ่มไม่สามารถเป็นตัวแทนของสังคมหรือวัฒนธรรมที่ผู้ร่วมสนทนาคำเนินชีวิตอยู่ได้ หรือในเรื่องการสร้างแนวคำถามจะต้องเรียบเรียงแนวคำถามให้ดี ไม่วกวน และขาดการนำไปทดสอบหรือทดลองใช้ก่อน นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ดำเนินการกลุ่ม ซึ่งจำเป็นต้องได้รับฝึกฝนให้มีทักษะที่สำคัญในการดำเนินการกลุ่มได้อย่างประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ข้อจำกัดตามที่ได้อธิบายมาแล้ว เป็นข้อจำกัดที่ผู้วิจัยสามารถบริหารจัดการไม่ให้เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งจะช่วยให้การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการที่สามารถนำมาใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

การสนทนากลุ่มเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นักวิจัยนิยมนำมาใช้ในการวิจัยจำนวนมาก เนื่องจากเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ สามารถประหยัดเวลาและงบประมาณ แต่ก็ยังได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือที่ผ่านการถกเถียง อภิปรายภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเองตามแนวคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น ในปัจจุบันการสนทนากลุ่มได้นำมาประยุกต์ใช้จนสามารถจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ได้หลายประเภท เช่น การสนทนากลุ่มแบบสองทาง การสนทนากลุ่มแบบมีผู้ดำเนินการ 2 คนที่มีประเด็นโต้แย้ง และการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นการสนทนากลุ่มในแบบใด ก็จำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ประเด็นหรือแนวคำถามในการสนทนาที่มีความชัดเจนและการเรียบเรียงลำดับเป็นอย่างดี ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่สนทนา และผู้ดำเนินการกลุ่มที่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวและมีประสบการณ์ในการเป็นผู้นำกลุ่ม ดังนั้น การสนทนากลุ่มจะประสบความสำเร็จจะต้องมีผู้ดำเนินการกลุ่มที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีความสุภาพ จริงใจ ยืดหยุ่น และเคารพในผู้เข้าร่วมสนทนา และแสดงบทบาทเป็นผู้เอื้ออำนวยให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่น แม้ว่าการสนทนากลุ่มจะเป็นวิธีการที่ดี แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการนำไปใช้ คือ อาจใช้ไม่ได้กับประเด็นที่มีความอ่อนไหวหรือประเด็นที่เป็นเรื่องที่มีความเป็นส่วนตัวสูง หรือประเด็นที่ไม่สามารถหาคำตอบหรือทางแก้ไขปัญหาได้ รวมถึงข้อจำกัดในการดำเนินการต่างๆ หากดำเนินการไม่เหมาะสม ก็ส่งผลกระทบต่อการศึกษาและผลการวิจัยที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือไม่ตอบคำถามการวิจัย ดังนั้น บทบาทของนักวิจัยหรือผู้ดำเนินการกลุ่มจึงมีความสำคัญมากที่สุดที่จะบริหารจัดการหรือเตรียมความพร้อมทุกด้านเพื่อให้การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

บรรณานุกรม

- เก็จกนก เอื้อวงศ์ และพิชิต ฤทธิจรูญ. (2556). หน่วยที่ 2 วิธีวิจัยทางการบริหารการศึกษา. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา 23721 การวิจัยทางการบริหารการศึกษา* (หน่วยที่ 1-5. น. 2-15 ถึง 2-118). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวีศักดิ์ นพเกษตร. (2548). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 1*. ชมรมพยาบาลชุมชนแห่งประเทศไทย: กรุงเทพมหานคร.
- วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และ โยธิน แสงวงดี. (2536). *การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมาคมวิจัยเชิงคุณภาพแห่งประเทศไทย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Baral, S., Uprety, S. & Lamichhane, B. (2016). *Focus group discussion*. Retrieved from https://www.herd.org.np/uploads/frontend/Publications/PublicationsAttachments1/1485497050-Focus%20Group%20Discussion_0.pdf.
- Bloor, M., Frankland, F., Thomas, M. & Robson, K. (2001). *Focus groups in social research*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

- Eisner, E.W. (1976). Educational connoisseurship and criticism: their form and functions in educational evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 10 (3/4) Bicentennial Issue. pp.135-150.
- Escalada, M. & Heng, K.L. (2014). *Focus group diseussion*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/242589494>.
- Krueger, R. A. (2002). Designing and Conducting Focus Group Interview. Retrieved from <http://www.eiu.edu/~ihec/Krueger-FocusGroupInterviews.pdf>.
- Liamputtong, P. (2011). *Focus group methodology: Principle and practice*. Thousand Oask: SAGE Publications.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morgan, D. L. (1998) *The focus group guidebook*. California: Sage Publications.
- Nyumba, T.O., Wilson K., Derrick, C. J. & Mukherjee N. (2018). The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation. *Methods in Ecology and Evolution*, 9: 20-32. DOI: 10.1111/2041-210X.12860.
- Puchta, C. and Potter, J. (2004). *Focus group practice*. Thousand Oask : SAGE Publications.