

การสนทนากลุ่ม : เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

Focus Group Discussion: Qualitative Data Collection Technique

Received 29 September 2021

Revised 11 October 2021

Accepted 18 October 2021

มุกิตา เอี่ยมทิพย์

โรงเรียนหนองรีประชานิมิต

Acting Sub Lt Mutita Eamtip

Nongreerachanimit School

บทคัดย่อ

การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากซึ่งเน้นกระบวนการสนทนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอภิปรายร่วมกันของบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง องค์ประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่ม คือ แนวคำถามในการสนทนา หรือประเด็นที่มีความชัดเจน และมีการเรียงลำดับเป็นอย่างดี ซึ่งก็มีคำถามนำ คำถามหลัก และคำถามเพื่อการสรุป ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่สนทนา ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม นอกจากนั้นต้องมีเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ได้แก่ ผู้จัดบันทึก และเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป รวมทั้งมีอุปกรณ์ สถานที่ และการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม ลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มที่ดี ต้องมีความสุภาพ จริงใจ เคารพในผู้ร่วมสนทนาและแสดงบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้การสนทนาที่มีความราบรื่น สำหรับข้อจำกัดในการสนทนากลุ่มพบว่า ข้อมูลจากกลุ่มแต่ละกลุ่มไม่สามารถเป็นตัวแทนของสังคมหรือวัฒนธรรมที่ผู้ร่วมสนทนาดำเนินชีวิตอยู่ได้ ใช้อธิบายได้เฉพาะกับบริบทของกลุ่มนั้น ๆ เท่านั้น การคัดเลือกสมาชิกผู้เข้าร่วมวงสนทนา จะต้องได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยต้องมีลักษณะต่าง ๆ ที่เหมือนกัน (Homogeneous) ไม่ขัดแย้งกันและกัน รวมทั้งยังมีข้อจำกัดอื่น ๆ อีกหลายประการ ในการดำเนินการซึ่งหากการดำเนินการไม่เหมาะสมก็จะส่งผลกระทบต่อ การสนทนาและผลการวิจัยที่ไม่น่าเชื่อถือหรือไม่สามารถตอบคำถามการวิจัยได้

คำสำคัญ : การสนทนากลุ่ม, เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล, การวิจัยเชิงคุณภาพ

Abstract

Focus Group are a very popular method of collecting qualitative data that emphasizes the process of discussion. learning exchange joint discussion of knowledgeable persons expertise or experience in a particular issue. key elements of Group Discussion are a line of discussion questions. or issues that are clear and are well sorted There are leading questions, main questions, and conclusion questions. Participants in group discussions must have

knowledge and experience in the subject matter being discussed. The group moderator must be knowledgeable and experienced in conducting group discussions. In addition, there must be other officers, including note takers and general service personnel including having the equipment, location, and setting the appropriate time. Characteristics of a good group chat operator must be polite, sincere, respect the participants and play a role as a facilitator for smooth conversations. For restrictions on group chats, it was found that Information from individual groups cannot be representative of the society or culture in which the participants live. It can only be used to describe the context of that group. Selection of members of the discussion group Must be in accordance with the established criteria. They must have different characteristics that are the same (Homogeneous), not suppressing each other. There are also several other limitations to conduct which, if action is improper, will affect discussions and research findings that are unreliable or unable to answer research questions.

Keywords: Focus Group, Data Collection Techniques, Qualitative Research

บทนำ

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพวิธีหนึ่งที่มีความนิยมมากในหมู่นักวิจัย การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ได้มีการพัฒนาขึ้นครั้งแรกระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 (ค.ศ. 1939-1945) โดยนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิผลของรายการวิทยุกระจายเสียงที่ออกอากาศในช่วงนั้น พอสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 ค.ศ. 1946 ได้มีการนำมาใช้ในกลุ่มที่ทำงานทางด้านสังคมศาสตร์ (Social Sciences) มีลักษณะเป็นการสนทนาแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาที่มีการกำหนดหัวข้อเฉพาะบางประเด็นของผู้จัด (Organizer) โดยกลุ่มคนที่เข้าร่วมประมาณ 8-10 คน ซึ่งเรียกว่า เป็น Participants หรือ Respondents โดย ผู้ที่จะเข้าร่วมการทำ Focus group จะได้รับการคัดเลือก (Screen) ตามเงื่อนไขมาอย่างดี (กรมการพัฒนาชุมชน, ม.ป.ป. เว็บไซต์) สาเหตุที่การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ถูกนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากเป็นวิธีการที่มีต้นทุนต่ำ แต่มีประสิทธิภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในปัจจุบันได้นำมาใช้ในการวิจัยทางวิชาการ การวิจัยทางการตลาด และการวิจัยทางนโยบายและการเมือง (Puchta and Potter, 2004) นอกจากนี้ยังมีการนำการสนทนากลุ่มมาใช้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้การสนทนากลุ่มเป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม แนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่นำมาใช้ในปัจจุบัน มีความหลากหลายแตกต่างกันไป ผู้เขียนจึงต้องการนำเสนอแนวคิด และวิธีการดำเนินการสนทนากลุ่มที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้นักวิจัยหรือผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพได้ประโยชน์สูงสุด

ความหมายและลักษณะของการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากการนั่งสนทนากับผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่ม ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจะได้มาจากการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่นักวิจัยกำหนดซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบตรงประเด็นและสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้มากที่สุด โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง (เก็จกนก เอื้อวงศ์ และพิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2556) เช่นเดียวกับที่ รัตนะ บัวสนธ์ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หมายถึง การให้บุคคลกลุ่มหนึ่งที่นักวิจัยคัดเลือกมา สนทนาโต้ตอบ แสดงความรู้สึกนึกคิดซึ่งกันและกันในประเด็นต่าง ๆ ที่นักวิจัยกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การสนทนากลุ่มจัดเป็นการรวบรวมข้อมูล ที่เป็นการผสมเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) และการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual interview) กล่าวคือ นักวิจัยสามารถที่จะทำการสังเกตพฤติกรรมอากัปกริยาของบุคคลในกลุ่มสนทนาได้ และในขณะเดียวกันนักวิจัยก็อาจจะทำการซักถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งในประเด็นใด ๆ ที่สงสัยก็ได้ และสอดคล้องกับ อรุณี อ่อนสวัสดิ์ (2551) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หมายถึง การร่วมพูดคุยกันอย่างสนิสนมระหว่างผู้นำการสนทนาและผู้ร่วมสนทนา หรือระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้รู้ (Key Informants) การสนทนากลุ่มควรมีสมาชิกในวงสนทนา 7-8 คน เพื่อให้มีการโต้แย้งได้พอเหมาะ ผู้นำการสนทนาต้องกำหนดประเด็นคำถามล่วงหน้า โดยมีคำถามหลักหรือคำถามประเด็นหลักของการศึกษา การเตรียมประเด็นคำถาม คำถามทุกข้อต้องประกอบด้วยตัวแปร นำตัวแปรมาสร้างคำถามที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน คำถามแต่ละข้อต้องตั้งสมมุติฐานย่อย ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้คำตอบในเชิงเหตุผล

ในปัจจุบันการสนทนากลุ่มเป็นที่นิยมและได้มีการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยอย่างกว้างขวางหรือเป็นจำนวนมาก และมีการดำเนินการที่มีความแตกต่างกันแต่นักวิจัยก็ยังคงใช้คำว่า “การสนทนากลุ่ม” (Focus Group) จึงทำให้เกิดความสับสนกันว่าการสนทนากลุ่มมีลักษณะเป็นอย่างไร และที่นักวิจัยนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยนั้นเป็นการสนทนากลุ่มตามแนวคิด ที่นักวิจัยเชิงคุณภาพใช้หรือไม่ Morgan (1998) ได้อธิบายถึงลักษณะของการสนทนากลุ่ม และกลุ่มที่ไม่ถูกจัดไว้ว่าเป็นการสนทนากลุ่มจึงจะช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะของการสนทนากลุ่มไว้ชัดเจนดังนี้

1) การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มที่มีการพบปะกันเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การสนทนากลุ่ม เช่น กลุ่มครุฑนัดประชุมและมีการสนทนากันเป็นกลุ่มเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ดี

2) ในการสนทนากลุ่ม การอภิปรายในกลุ่มจะทำให้ได้ข้อมูลตั้งนั้นกลุ่มประเภทอื่น ๆ มารวมกลุ่มกันเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งโดยไม่ใช้การอภิปรายจึงไม่ใช่การสนทนากลุ่ม

3) การสนทนากลุ่มต้องเป็นการดำเนินการที่มีการวางแผนเป็นอย่างดี มีความรอบคอบที่เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม และมีการเตรียมคำถามในการสนทนาเพื่อให้ได้คำตอบในการวิจัย โดยจะต้องมีผู้ดำเนินการรายการที่รับผิดชอบในการดูแลให้กลุ่มได้สนทนาตรงประเด็นที่กำหนดไว้

นอกจากนั้นแล้วยังมีการอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) ซึ่งนักวิชาการกล่าวว่าการสนทนากลุ่มทั้ง 2 ประเภท มีลักษณะแตกต่างกัน โดยการสนทนากลุ่มเป็นการสนทนาอภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่มตามประเด็นที่กำหนด สมาชิกทุกคนในกลุ่มเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารและนักวิจัยจะมีบทบาทในการอำนวยความสะดวก (Facilitator) หรือบทบาทเป็นผู้ดำเนินรายการ (Moderator) ให้เกิดการอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้ร่วมสนทนา ไม่ใช่เป็นเพียงผู้ถามคำถามและเป็นถูกควบคุมความเคลื่อนไหวในกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่การสัมภาษณ์กลุ่ม เป็นการสัมภาษณ์พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ครั้งละ 2 คนขึ้นไป อาจเป็นกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มเล็กก็ได้ ทุกคนตอบคำถามเดียวกันหมด การสัมภาษณ์กลุ่ม ใช้เมื่อนักวิจัยต้องการข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งกลุ่ม (วรรณิ แกมเกตุ, 2551)

นอกจากนี้ยังมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกลักษณะหนึ่ง คือ การสัมมนาอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ซึ่งในปัจจุบันมีการนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยมากขึ้น นักวิจัยหลายคนระบุว่า เป็นวิธีการสนทนากลุ่มแต่หากพิจารณาถึงลักษณะและเป้าหมายของการดำเนินการแล้วพบว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การสัมมนาอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญเดิมเป็นวิธีการที่ใช้ในการวิพากษ์หรือชื่นชมผลงานศิลปะ หรืออาหาร โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ ต่อมา Eisner (1976) เป็นผู้นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมิน นำเสนอเป็น “Connoisseurship Model” โดยให้แนวคิดว่าการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งผู้ที่ประเมินตัดสินหรือชื่นชมคุณลักษณะหรือคุณภาพของเรื่องนั้น ๆ ได้จำเป็นต้องเป็นผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอย่างแท้จริง ดังนั้นการสัมมนาอ้างอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นการดำเนินการที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่แท้จริงในสาขานั้น เพื่อที่จะประเมินปรากฏการณ์หรือนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นว่ามีความเหมาะสมหรือมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จึงเห็นได้ว่าวิธีการสัมมนาอ้างอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างจากการสนทนากลุ่ม ดังนี้ 1) การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำหรับการสัมมนาอ้างอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญต้องเน้นที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นกลุ่มทั่วไปที่มีความคิดเห็นหรือประสบการณ์ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะตอบคำถามการวิจัยได้ 2) การสัมมนาอ้างอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นการเน้นการพิจารณา ตัดสินคุณค่า หรือการสรุปความเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นการให้ความคิดเห็นและอภิปรายทั่วไปไม่ต้องการการตัดสินคุณค่า

ดังนั้นสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) นั้นมุ่งให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดตอบคำถามเดียวกันที่ผู้วิจัยถาม กล่าวคือ มุ่งให้ตอบคำถามผู้วิจัย หรือโต้ตอบกับนักวิจัยเป็นหลัก โดยคำตอบก็จะถูกตรวจสอบโดยสมาชิกในกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ไปในตัว ส่วนการสนทนากลุ่ม(Focus Group) เป็นการให้ผู้ร่วมสนทนาได้พูดแสดงความคิดเห็นตามประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ความแตกต่าง ก็คือ การสนทนากลุ่มผู้ร่วมสนทนาจะมีการอภิปรายในประเด็นต่าง ๆ ตามความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ร่วมสนทนา ส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มนั้น ไม่ได้เน้นให้มีการอภิปรายแต่เป็นการตอบคำถามเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยผู้ให้สัมภาษณ์โต้ตอบกับผู้วิจัย ไม่ได้ให้แสดงความคิดเห็นอภิปรายคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์คนอื่นในกลุ่ม ดังนั้น การสัมภาษณ์กลุ่มจึงเหมาะที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่ต้องการข้อมูลจากคนหลายคนที่ให้สัมภาษณ์พร้อมกัน ส่วนการอภิปรายกลุ่มนั้นเหมาะที่จะใช้ใน

การเก็บข้อมูลที่เป็นเรื่องที่ต้องมีการอภิปรายแสดงความคิดเห็นในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ได้คำตอบในประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา จึงเหมาะกับการวิจัยที่ต้องการหารูปแบบโครงสร้าง หรือ แนวคิดใหม่ๆ

ความสำคัญของการสนทนากลุ่มในการวิจัย

การสนทนากลุ่ม เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อย ง่ายและสามารถใช้ได้กับประเด็นปัญหาที่มีความขัดแย้งกัน (Controversial) และเปราะบางไวต่อความรู้สึก (Sensitive) เพราะมีความยืดหยุ่นและสามารถสืบค้นข้อมูลเชิงลึกได้ดี และผู้สนทนากลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งการใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยทางประชากร และพฤติกรรมสุขภาพ การพัฒนาชุมชน การประเมิน การพัฒนาองค์กร ส่วนมากจะเลือกใช้กับประเด็นที่เกี่ยวกับสาธารณะชนต่าง ๆ

ประเด็นของข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม

สำหรับประเด็นของข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มที่ส่งผลทำให้ได้รับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด Krueger (2002) ได้กล่าวอธิบาย ซึ่งประกอบด้วย

1. การใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) เช่น “ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว” หรือ “อะไรที่ท่านคิดแล้วเห็นว่าเหมาะสมที่สุดต่อการดำเนินการในรายการที่นำเสนอ” เป็นต้น
2. หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ให้เลือกเพียงคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด (Dichotomous Questions)
3. ใช้การตั้งคำถามว่า “ทำไม” ให้น้อยครั้ง จะปรากฏความเหมาะสมมากกว่า เนื่องจากคุณลักษณะหรือรูปแบบเฉพาะของหัวข้อหรือประเด็นคำถาม ต่างมีอิทธิพลโดยตรงที่พร้อมจะโต้ตอบอย่างทันที ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการสนทนากลุ่มปรากฏความคลาดเคลื่อนในสาระสำคัญได้
4. ใช้ประเด็นคำถามที่ก่อให้เกิดการหวนคิดพิจารณา
5. พยายามใช้รูปแบบของหัวข้อคำถามที่หลากหลาย ใน 5 รูปแบบของคำถาม ประกอบด้วยคำถามเปิดประเด็น คำถามนำเข้าสู่ประเด็น คำถามที่ส่งผ่านประเด็น คำถามประเด็นหลักและคำถามปิดท้าย
6. การใช้คำถามที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม อาทิเช่น ภาพสะท้อนการยกตัวอย่าง หัวข้อหรือตัวเลือก การใช้มาตราส่วน รูปภาพ เป็นต้น
7. การให้ความใส่ใจต่อการตั้งประเด็นคำถามโดยเรียงลำดับจากเรื่องที่ปรากฏทั่วไปสู่หัวเรื่องเฉพาะ
8. การให้ความระมัดระวังกับคำถามที่เกิดขึ้น โดยบังเอิญระหว่างการสนทนา โดยควรเก็บไว้สำหรับช่วงท้ายของการตั้งประเด็นคำถาม
9. คำถามส่วนท้ายที่ปรากฏขึ้น เป็นคำถามที่ต้องพิจารณา ซึ่งสะท้อนต่อการอภิปรายที่กำหนดขึ้น นำเสนอผ่านมุมมองหรือความคิดเห็นสำหรับประเด็นการสนทนา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญสำหรับนักวิจัย

10. คำถามเพื่อการสรุปภายหลัง คำถามที่ควรใช้คือ “ส่วนที่กล่าวสรุปนั้นเพียงพอหรือไม่” โดยปรากฏต่อเนื่องปิดท้ายคือ คำถามสุดท้าย ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม จะต้องพิจารณาบททวนวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้และถามผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มว่า “มีสิ่งอื่นใดที่ยังไม่ได้กล่าวอีก หรือไม่”

เตรียมการสนทนากลุ่ม

เตรียมการสนทนากลุ่มอาจแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน (ปราณี โพธิสุข, 2550; ชื่นสุมล บุนนาค, 2553) ดังนี้

1) การกำหนดหัวข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยมีการกำหนดปัญหาคำถาม และวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ชัดเจนว่าต้องการทำอะไร และงานวิจัยที่เรียบเรียงจะมีลักษณะอย่างไร นอกจากนี้ ต้องมีการเตรียมผู้ดำเนินการสนทนา (Modulator) ผู้ช่วยหรือทีมวิจัยเพื่อคอยอำนวยความสะดวกและการสังเกตพฤติกรรมในขณะสนทนา

2) ประชากรเป้าหมายและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดประชากรเป้าหมายที่จะให้ข้อมูลตอบการวิจัยที่ดีที่สุดที่สัมพันธ์กับหัวข้อและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทั่วไปแล้วอาจมีลักษณะร่วมบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน เช่น เพศ อายุ แหล่งที่อยู่อาศัย ประสบการณ์การทำงาน ฯลฯ ข้อมูลนี้มีความสำคัญต่อการจัดกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลจากผู้สนทนาที่มีภูมิหลังแตกต่างกันอย่างไรก็ตาม การจัดกลุ่มไม่มีสูตรที่แน่นอนขึ้นอยู่กับคำถามหลักของการวิจัย

3) มโนทัศน์ คำถาม และประเด็นเพื่อการซักถามต่อ (Concepts, Questions and Probes) แนวคำถามปกติมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยต้องกำหนดประเด็นที่ต้องสอดคล้องกับปัญหาการวิจัย ประมาณ 3 - 4 ประเด็นเพื่อใช้เป็นแนวทางกว้างๆ ในการเก็บข้อมูล และควรมีคำถามหลักประมาณ 5 - 6 คำถามต่อหนึ่งประเด็น นอกจากนี้บางประเด็นที่มีความซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน อาจใช้การถามต่อภายหลังจากที่ไม่มีผู้ร่วมสนทนากลุ่มเพิ่มเติมแล้ว เพื่อให้เกิดความเข้าใจและให้ได้รายละเอียดมากขึ้น

4) การจัดการสนทนากลุ่ม สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.1) การเริ่มต้นการสนทนากลุ่ม โดยการสร้างสัมพันธภาพบนพื้นฐานความเท่าเทียมของทุกคน ก่อนเริ่มอาจมีการละลายพฤติกรรมตามความเหมาะสมหรือรวบรวมข้อมูลภูมิหลังของผู้ร่วมสนทนา อธิบายวัตถุประสงค์ กำหนดกติกาพื้นฐาน และปรึกษาหารือร่วมกัน โดยไม่มีฝ่ายใดผิดหรือถูก

4.2) การดำเนินการสนทนากลุ่ม อาจเริ่มการสนทนาจากประเด็นย่อยเชื่อมโยงไปสู่ประเด็นหลักของการสนทนากลุ่ม ผ่านกระบวนการเล่าเรื่อง การนำเสนอ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาระบุพฤติกรรม ปัจจัย เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ทั้งนี้ ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องแสดงความเป็นกลาง และสามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการสนทนา

4.3) การยุติการสนทนา โดยขอให้ผู้ร่วมสนทนาสรุปสิ่งที่ตนได้ให้ความเห็น หรือสะท้อน (Feedback) กระบวนการสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งอาจเป็นข้อซักถามหรือแบบสอบถาม

5) การวิเคราะห์ ข้อมูล สรุปผล และตีความ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญและยากโดยเฉพาะการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มักจะไม่ใช่สถิติช่วยในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยมากการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มมักใช้

การถอดเทปแบบคำต่อคำ แล้วจึงวิเคราะห์คำตอบและสังเกตพฤติกรรม เพื่อนำไปตอบข้อสรุปที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ทั้งนี้ อาจมีการยกคำพูดของผู้ร่วมสนทนาไว้ในรายงานเพื่ออ้างอิงหรือสนับสนุนการวิจัยในแต่ละประเด็น

สรุปสิ่งที่ได้จากแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้กระบวนการกลุ่ม ซึ่งถือว่าการสร้างการมีส่วนร่วมในการร่วมคิดแก้ไขปัญหาหนึ่ง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงแต่การศึกษาโดยใช้กระบวนการกลุ่มก็ต้องอ้างอิงทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องอาศัยกระบวนการอย่างเป็นระบบในการรวบรวมข้อมูล รวมถึงเทคนิคในการจัดเตรียมการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สามารถใช้ในการตอบคำถามงานวิจัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บทบาทของผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม

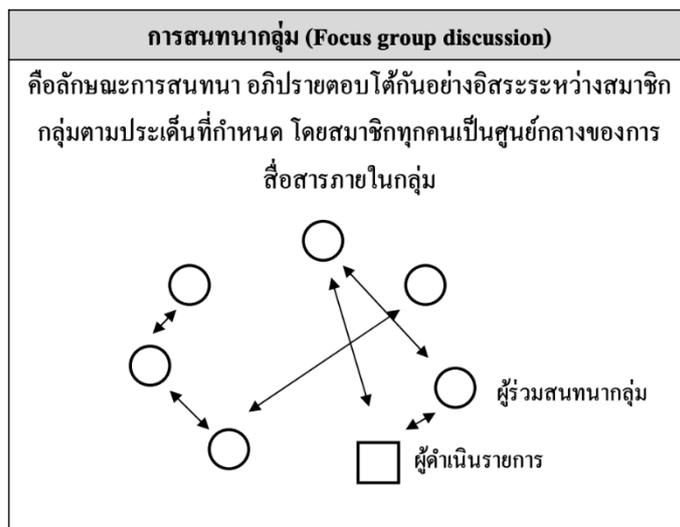
ผู้จัดการประชุมสนทนากลุ่มควรประกอบด้วย 3 คน คือ 1) ผู้ดำเนินการประชุม (Moderator) 2) ผู้จดบันทึก (Note Taker) และ 3) ผู้ช่วยเหลือทั่วไป (Assistance)

ผู้ดำเนินการประชุม (Moderator) ทำหน้าที่ดำเนินการประชุม สร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นอย่างดีไม่เคร่งเครียด ควบคุมการสนทนาและกำหนดการสนทนาให้อยู่ในประเด็น และควบคุมไม่ให้มีการขัดแย้งกันมากของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ผู้ดำเนินการประชุมจัดเป็นหัวหน้าโครงการวิจัยหรือผู้ร่วมวิจัยที่มีศักยภาพในการเป็นพิธีกร

ผู้จดบันทึก (Note Taker) เป็นบุคคลที่ช่วยดำเนินการประชุมโดยมีหน้าที่จดบันทึกการประชุมอย่างสรุปให้ครบทุกประเด็นและควรอยู่ในการประชุมตลอดการดำเนินการสนทนากลุ่ม อาจขออนุญาตผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในการบันทึกเสียงการสนทนา จดหัวข้อสำคัญของการสนทนาและไม่ควรแสดงความคิดเห็นใดใดในการประชุมซึ่งอาจใช้วิธีการจดบันทึกไว้บนกระดาษไว้บอร์ดในประเด็นที่สมาชิกพูดถึงหรือเสนอความคิดเห็นเพื่อให้สมาชิกท่านอื่นเห็นข้อมูลความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกทุกคน เมื่อจบแต่ละประเด็นสนทนาผู้ดำเนินการประชุมจะได้ใช้ ข้อมูลที่บันทึกเพื่อการสรุปด้วย

ผู้ช่วยเหลือทั่วไป (Assistance) ทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกในทุกเรื่องโดยไม่ประจำอยู่ที่ใดที่หนึ่ง เริ่มจากการต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุม จัดหาที่นั่งประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุม ดูแลเรื่องเครื่องดื่มอาหารว่าง บันทึกภาพและช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ ทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกให้การประชุมเป็นไปด้วยความราบรื่น

ระหว่างการประชุมผู้ดำเนินการประชุมควรสร้างสถานการณ์ให้มีการพูดคุยเป็นไปตามธรรมชาติโดยให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีไม่มีการชี้นำ และผู้ดำเนินการประชุมควรกระตุ้นให้สมาชิกที่มีสถานภาพด้อยในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นด้วยและควบคุมสมาชิกที่มีอำนาจสูงในกลุ่มที่ร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นมากเกินไปจนขอบเขต เช่น ในกลุ่มผู้ร่วมประชุมที่เป็นครูผู้สอนที่มีครูบางท่านมีประสบการณ์สอนและการวิจัยมากกว่าครูท่านอื่น ๆ หรือเคยมีประสบการณ์เป็นผู้บริหารมาก่อนทำให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ดีกว่าและแสดงภูมิรู้มากเกินขอบเขต ผู้ดำเนินการประชุมต้องควบคุมไม่ให้เกิดความแตกต่างกันอย่างชัดเจน และต้องควบคุมการประชุมให้อยู่ในประเด็นที่ต้องการถ้ามีการพูดนอกประเด็นควรดึงกลับเข้าประเด็นโดยที่ไม่ทำให้ผู้สนทนาารู้สึกเสียหน้า



ภาพที่ 1 ลักษณะของการสนทนากลุ่ม
ปราณี โปธิสุข, 2550

ข้อจำกัดของการสนทนากลุ่ม

ข้อจำกัดในการใช้วิธีการสนทนากลุ่มผู้ดำเนินการประชุมไม่สามารถควบคุมการประชุมได้หากมีผู้ร่วมสนทนาบางคนแสดงความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นเพียงความคิดเห็นจากคนกลุ่มน้อย พฤติกรรมบางอย่างซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ยอมรับในชุมชนอาจจะไม่ได้รับการเปิดเผยในการสนทนากลุ่ม อาจเกิดการแบ่งขั้วความคิดเห็นในระหว่างพูดคุย ไม่สามารถใช้เวลาการประชุมสนทนายาวนานเพราะอาจเหนื่อยได้จึงควรใช้เวลาสนทนากลุ่มไม่เกิน 30 นาที ประเด็นหลักที่ใช้ในการประชุมประมาณ 3-5 ประเด็น คำถามหลักและคำถามรองรวมกันแล้วไม่ควรเกิน 10 คำถาม การสนทนากลุ่มอาจได้ข้อค้นพบใหม่ใหม่น้อยกว่าการสัมภาษณ์รายบุคคลไม่สามารถระบุรายละเอียดทั้งหมดในการออกแบบการสนทนากลุ่มได้

เอกสารอ้างอิง

- เก็จกนก เอื้อวงศ์ และพิชิต ฤทธิ์ จรุงญ. (2556). *หน่วยที่ 2 วิธีวิจัยทางการบริหารการศึกษา*. ในประมวลสาระชุดวิชา 23721 การวิจัยทางการบริหารการศึกษา (หน่วยที่ 1-5). นนทบุรี: สาขาศึกษา ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปราณี โปธิสุข. (2550). *แนวทางการใช้การสนทนากลุ่มอย่างเต็มศักยภาพสำหรับการวิจัยในสถานศึกษาและชุมชน*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2551). *ปรัชญาวิจัย (Philosophy of Research)*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2551). *วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คำสมัย.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

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.

Krueger, R. A. (2002). *Designing and Conducting Focus Group Interview* Available Online at <http://www.eiu.edu/~ihec/Krueger-FocusGroupInterviews.pdf>

Morgan, D.L. (1998). *The focus group guidebook*. California: Sage Publications.